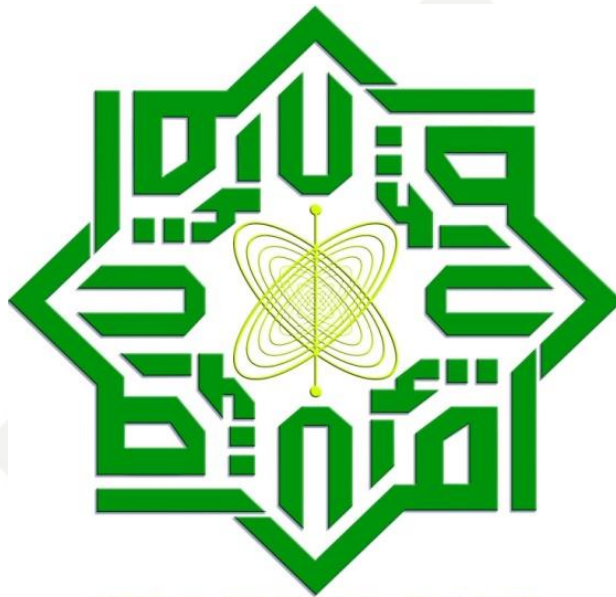


**KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI TRAVEL**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

HENDRI HIDAYAT
NIM : 11561102450

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

PEKANBARU

2022

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI TRAVEL**

Disusun oleh :

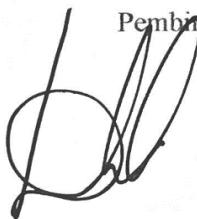
Hendri Hidayat
NIM. 11561102450

SKRIPSI

Telah diterima dan disetujui untuk dimunaqasyahkan
Dalam sidang panitia ujian Strata Satu (S1)
Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif kasim Riau

Pekanbaru, 18 Oktober 2021

Pembimbing



Dody Ieyno Amperawan, S. Psi, M. Psi, Psikolog
NIP. 19660706 201412 1002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi yang ditulis oleh :

Nama Mahasiswa : HENDRI HIDAYAT
NIM : 11561102450
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Travel

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan disetujui untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Psikologi.

Diuji pada :

Hari / Tanggal : Kamis / 02 Desember 2021 Masehi
Bertepatan dengan : Khamiisi / 27 Rabi'ul Akhir 1443 Hijriah

TIM PENGUJI

Ketua,

Dr. Yuslenita Muda, M.Sc
NIP. 19770103200701 2001

Sekretaris,

Dody Leyno A, S.Psi., M.Si., Psikolog
NIP. 19660706201412 1002

Penguji I,

Rita Susanti, S. Psi., M.A
NIP. 198410112011012016

Penguji II,

Dr. Masyhuri, M.Si
NIP. 197711022008011010

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : HENDRI HIDAYAT
NIM : 11561102450
Tempat/Tgl. Lahir : BUKITTINGGI, 22 JULI 1996
Fakultas/Pascasarjana : PSIKOLOGI
Prodi : PSIKOLOGI

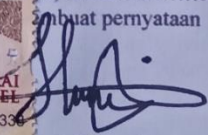
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI TRAVEL

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekabang, 20 JANUARI 2022
Saya buat pernyataan

D34BAJX65423333
HENDRI HIDAYAT
NIM : 11561102450

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS PSIKOLOGI

كلية علم النفس
FACULTY OF PSYCHOLOGY

**SURAT KETERANGAN
HASIL UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)
DENGAN *SOFT WARE* TURNITIN**

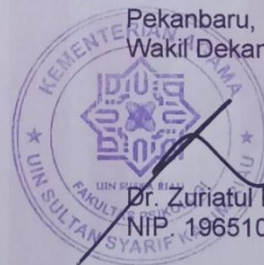
No. B-200/Un.04/F.VI3/PP.00.9/1/2022

Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Fakultas Psikologi UIN Suska Riau menjelaskan bahwa telah dilakukan uji kesamaan (*similarity check*) untuk mencegah terjadinya plagiasi dan duplikasi dengan menggunakan *software Turnitin* pada proposal skripsi mahasiswa berikut ini:

Nama Mahasiswa : Hendri Hidayat
NIM : 11561102450
Judul Proposal : Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Travel
Dosen Pembimbing : Dody Leyno Amperawan, S.Psi., M.Psi. Psikolog
Tanggal Uji Turnitin : 17 Januari 2022
Hasil Uji Turnitin : **Tingkat Kesamaan Proposal (Similarity Index) yaitu 21% (Maksimal 40%)**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 Januari 2022
Wakil Dekan I,



Dr. Zuriatul Khairi, M.Ag., M.Si
NIP. 196510281989031005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(QS. Al-Baqarah 216)

Segala yang telah kita usahakan tidak akan bernilai sia-sia dimata-Nya.

(Hendri Hidayat)

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah atas berkat dan ridha Allah SWT, akhirnya peneliti dapat melewati berbagai tahapan dalam pendidikan ini hingga sampai pada tahapan ini yaitu tahap menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Fakultas Psikologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Peneliti sampai pada tahapan ini bukan semata-mata perjuangan peneliti sendiri melainkan ada sosok sangat hebat yang tidak pernah lelah untuk mendukung dan mendo'akan peneliti dengan tulus dan ikhlas dimana pun peneliti berada, sosok yang selalu meringankan beban peneliti, sosok yang selalu ada ketika peneliti butuhkan dan sosok yang *insha Allah*, Allah kabulkan setiap do'a-do'a yang diberikan, sosok tersebut ialah orangtua. Semoga orangtua saya selalu berada dalam keridhaan Allah SWT. *Aamiinn ya Rabbal 'alamin*.

Dengan memohon ridho Allah SWT, peneliti mempersembahkan hasil perjuangan sederhana ini untuk kedua orangtua yang saya sayangi dan saya cintai yaitu Bapak Syafril dan Ibu Suryati, untuk abang Yugel Putra dan kakak Gusri Wahyuni, serta adik tercinta Putri Rahayu yang selalu mendo'akan peneliti dan berjuang keras untuk kebahagiaan peneliti. Mudah-mudahan hasil perjuangan sederhana ini dapat memberikan senyuman dan menjadi salah satu kado terindah dalam hidup bapak, ibu, abang, kakak dan adik, terimakasih atas segalanya.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, dengan kekuasaan-Nya dan kebesaran-Nya senantiasa memberikan anugerah dan nikmat yang tiada terhingga kepada penulis. Alhamdulillah atas izin dan kehendak Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Travel”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Psikologi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak tidak banyak yang dapat penulis lakukan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya selama pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. H. Kusnadi, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Zuriatul Khairi, M.Ag, M.Si selaku Wakil Dekan 1, Ibu Dr. Vivik Shofiah, M.Si selaku Wakil Dekan II dan Ibu Dr. Yuslenita Muda, M.Sc selaku Wakil Dekan III Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Sri Wahyuni, S.Psi, M.A selaku Pembimbing Akademik, terimakasih atas bimbingan dan dukungannya kepada penulis selama penulis kuliah di Fakultas Psikologi.
5. Bapak Dody Leyno Amperawan, M.Si, Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, bimbingan, arahan, dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Yuslenita Muda, M.Sc, selaku ketua sidang, terimakasih telah memimpin sidang dengan baik dan lancar.
7. Ibu Rita Susanti, M.A selaku penguji I dan Bapak Dr. Masyhuri, M.Si selaku penguji II, terimakasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta saran untuk perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.
9. Ayahanda Syafril dan Ibunda Suryati yang peneliti cintai. Terimakasih atas segala perhatian, kasih sayang, semangat, dukungan, do'a, nasehat dan tak



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pernah bosan mendengarkan curahan hati peneliti. Semoga Allah senantiasa melindungi dan menyayangi Ayah dan Ibu.

10. Saudara/i saya Abang Yugel Putra, Kakak Gusri Wahyuni dan adik tersayang Putri Rahayu yang terus mendukung, membantu dan mendoakan kelancaran pengerjaan skripsi peneliti. Semoga Allah sukseskan kita semua.
11. Seluruh Pengguna jasa transportasi travel yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian, terimakasih karena telah bersedia dan membantu peneliti dalam penelitian ini.
12. Sahabat dan teman - teman seperjuangan yang luar biasa, Fauzian Nur, Muhaimin, Andi Wahyudi. R, Anandika Agus S, Fairuz Zamani, Nur Ali, Laila ramadhani, Novia Rizka, Anindiaty F. Utari, Lutfia Davin, Nil R. Fadhillah, Rahmi S. Hanifah, Puspita Sari, Sinta Permatasari dan teman-teman lokal C yang telah memberi dukungan, membantu dan menemani penulis hingga akhir masa perkuliahan.
13. Teman-teman angkatan 2015 Program Studi S1 Psikologi UIN Suska Riau atas pengalaman dan kebersamaannya dalam masa perkuliahan. Semoga kita menjadi orang-orang yang sukses dan bisa meraih semua impian kita. Aamiin.
14. Rekan-rekan di organisasi kampus jajaran pengurus DEMA dan PDC-Insight, ojan, Syauqi, Mila, Winda, Chay, Tiska, Pandu, Ijul, Yuda, Mutia, Rizky dan seluruh jajaran pengurus organisasi. Terimakasih telah menjadi teman untuk berproses bersama.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Senior-senior di kampus, bang Ilham, bang Udin, bang Adit, bang Jhoni, bang Pandi, bang Sugeng dan kak Chika. Terimakasih atas bimbingannya.
16. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis yang tidak dapat dituliskan satu persatu.
17. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and try to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all time.*

Sesungguhnya hanya Allah Yang Maha Penyempurna, oleh karena itu meskipun skripsi ini dibuat dengan segenap daya dan usaha tentu masih ada kekurangan yang menyertainya. Maka penulis dengan penuh kelapangan hati menerima adanya kemungkinan kritik dan saran dari pembaca. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan umumnya bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, September 2021

Peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| PENGESAHAN PENGUJI | ii |
| SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | iii |
| SURAT KETERANGAN HASIL TURNITIN | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| ABSTRACT | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Keaslian Penelitian..... | 8 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI | |
| A. Kepuasan Konsumen..... | 11 |
| 1. Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 11 |
| 2. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen | 13 |
| 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..... | 13 |
| B. Kualitas Pelayanan..... | 16 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 16 |
| 2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan | 16 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|----------------------------------|----|
| C. Citra Merek | 18 |
| 1. Pengertian Citra Merek | 18 |
| 2. Aspek-aspek Citra merek | 19 |
| D. Kerangka Berfikir..... | 21 |
| E. Hipotesis Penelitian..... | 24 |

BAB III

METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Desain Penelitian..... | 25 |
| B. Identifikasi Variabel penelitian | 25 |
| C. Definisi Operasional..... | 26 |
| 1. Kepuasan Konsumen..... | 26 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 26 |
| 3. Citra Merek | 27 |
| D. Subjek Penelitian..... | 27 |
| 1. Populasi Penelitian | 27 |
| 2. Sampel Penelitian..... | 28 |
| 3. Teknik Pengambilan Sampel..... | 28 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 29 |
| F. Uji Coba Alat Ukur | 33 |
| 1. Validitas | 33 |
| 2. Daya Diskriminasi Aitem..... | 34 |
| 3. Reliabilitas..... | 39 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 41 |

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Pelaksanaan Penelitian | 42 |
| B. Hasil Penelitian | 43 |
| 1. Deskripsi Sampel Penelitian..... | 43 |
| 2. Uji Asumsi..... | 45 |
| 3. Uji Hipotesis..... | 48 |
| 4. Deskripsi Kategorisasi Data | 50 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|---------------------------|----|
| 5. Analisis Tambahan..... | 55 |
| C. Pembahasan..... | 56 |

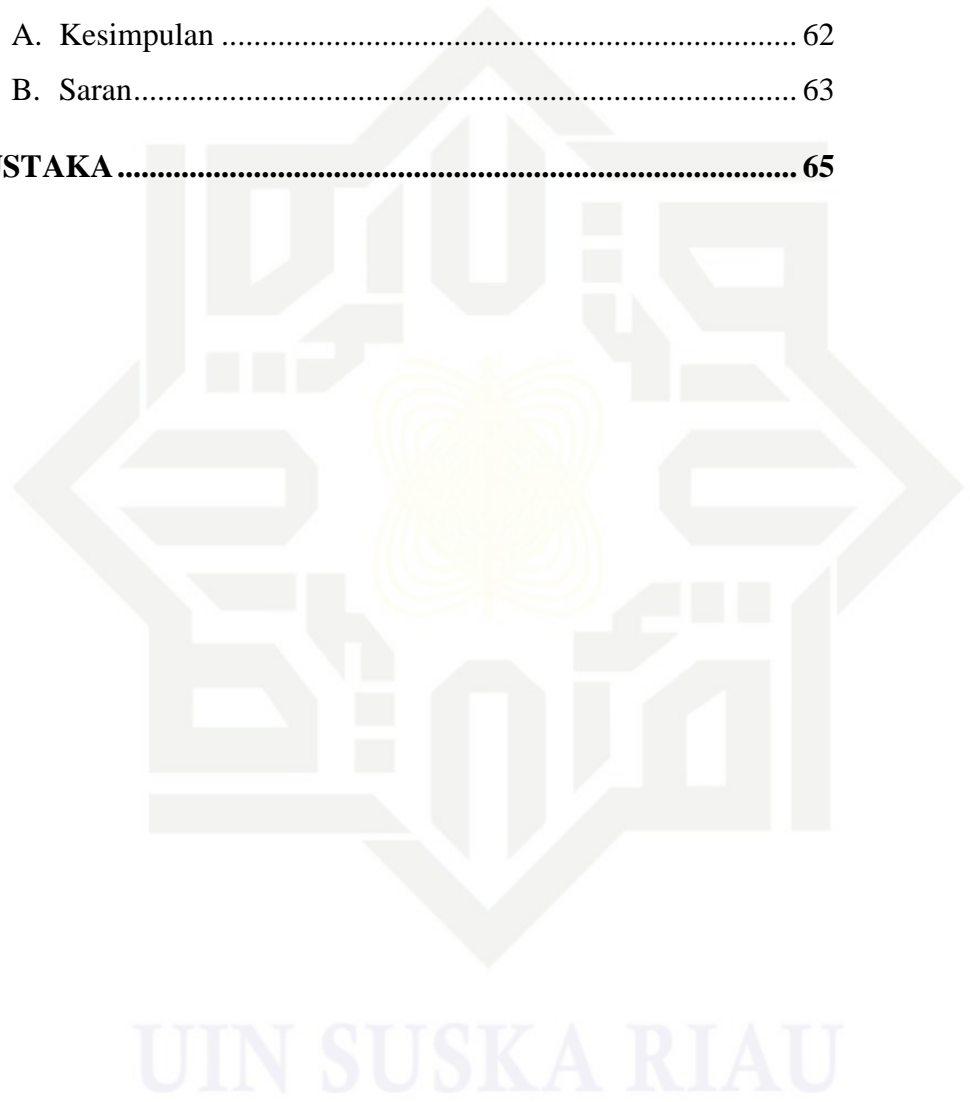
BAB V

PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 62 |
| B. Saran..... | 63 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |
|-----------------------------|-----------|

LAMPIRAN





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

| | | |
|------|--|----|
| 3.1 | <i>Blue Print</i> Kepuasan Konsumen (untuk <i>Try Out</i>)..... | 30 |
| 3.2 | <i>Blue Print</i> Kualitas Pelayanan (untuk <i>Try Out</i>) | 31 |
| 3.3 | <i>Blue Print</i> Citra Merek (untuk <i>Try Out</i>)..... | 32 |
| 3.4 | <i>Blue Print</i> Kepuasan Konsumen (setelah <i>Try Out</i>) | 35 |
| 3.5 | <i>Blue Print</i> Kualitas Pelayanan (setelah <i>Try Out</i>) | 36 |
| 3.6 | <i>Blue Print</i> Citra Merek (setelah <i>Try Out</i>)..... | 37 |
| 3.7 | <i>Blue Print</i> Kepuasan Konsumen (untuk Penelitian)..... | 37 |
| 3.8 | <i>Blue Print</i> Kualitas Pelayanan (untuk Penelitian)..... | 38 |
| 3.9 | <i>Blue Print</i> Citra Merek (untuk Penelitian) | 38 |
| 3.10 | Hasil Uji Reliabilitas | 40 |
| 4.1 | Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 44 |
| 4.2 | Jumlah Sampel Berdasarkan Asal Daerah..... | 44 |
| 4.3 | Hasil Uji Normalitas..... | 46 |
| 4.4 | Hasil Uji Linearitas | 47 |
| 4.5 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 48 |
| 4.6 | Hasil Uji Hipotesis 1 dan 2 (Uji t)..... | 49 |
| 4.7 | Hasil Uji Hipotesis 3 (Uji F) | 49 |
| 4.8 | Gambaran Hipotetik dan Empirik Variabel Kepuasan Konsumen | 51 |
| 4.9 | Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen | 51 |
| 4.10 | Gambaran Hipotetik dan Empirik Variabel Kualitas Pelayanan..... | 52 |
| 4.11 | Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan..... | 53 |
| 4.12 | Gambaran Hipotetik dan Empirik Variabel Citra Merek | 54 |
| 4.13 | Kategorisasi Variabel Citra Merek..... | 54 |
| 4.14 | Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A** Lembar Validasi Alat Ukur
- Lampiran B** Skala *Try Out*
- Lampiran C** Tabulasi Data *Try Out*
- Lampiran D** Uji Reliabilitas dan Daya Diskriminasi Aitem
- Lampiran E** Skala Penelitian
- Lampiran F** Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran G** Uji Asumsi
- Lampiran H** Uji Hipotesis
- Lampiran I** Uji Kategorisasi Data
- Lampiran J** Uji Perbedaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI TRAVEL

Hendri Hidayat
(hendri.een96@gmail.com)
Fakultas Psikologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Travel merupakan penyedia jasa transportasi dalam bentuk jasa antar jemput menggunakan kendaraan roda empat. Setiap pengguna jasa transportasi travel yang puas atau tidak puas terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa travel disebabkan oleh dua hal, yaitu kualitas pelayanan dan citra merek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi travel. Subjek yang berpartisipasi dalam penelitian ini berjumlah 91 orang, dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yang diminta mengisi skala yang terdiri dari skala kepuasan konsumen, skala kualitas pelayanan dan skala citra merek. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan *SPSS 23.0 for Windows*. Hasil analisis menemukan nilai signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.05$) yang artinya semua hipotesis dalam penelitian ini diterima, yaitu ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun secara simultan.

Kata kunci : kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, citra merek

QUALITY OF SERVICE AND BRAND IMAGE ON CONSUMER SATISFACTION USERS OF TRAVEL TRANSPORTATION SERVICES

Hendri Hidayat
(hendri.een96@gmail.com)

Faculty of Psychology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRACT

Travel is a provider of transportation services in the form of shuttle services using four wheeled vehicles. Every user of travel transportation services who are satisfied or dissatisfied with the services provided by travel service providers is caused by two things, namely service quality and brand image. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and brand image on consumer satisfaction on travel transportation service users. Subjects who participated in this study amounted to 91 people, using accidental sampling technique were asked to fill out a scale consisting of a customer satisfaction scale, service quality scale and brand image scale. Data analysis using multiple linear regression analysis technique using SPSS 23.0 for Windows. The results of the analysis found a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), which means that all hypotheses in this study are accepted, that is, there is a significant influence between service quality and brand image on customer satisfaction both partially and simultaneously.

Keywords : customer satisfaction, service quality, brand image

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia karena memberikan kontribusi yang besar bagi kehidupan dalam kaitannya dengan aktivitas manusia sehari-hari. Pada masa ini, kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat semakin beragam dan bervariasi. Mendukung kebutuhan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi umum memudahkan untuk menjangkau berbagai daerah lokal dan terpencil yang biasanya tidak dapat diakses dengan berjalan kaki (Nadyasari, 2015).

Saat ini, masyarakat kota-kota besar di pulau Sumatera khususnya provinsi Riau dalam berpergian dari daerah ke daerah mulai beralih dari menggunakan bus, sekarang menggunakan jasa travel. Travel merupakan sebuah media transportasi darat dalam bentuk jasa antar jemput dari pintu ke pintu menggunakan kendaraan roda empat, yaitu mobil yang secara ukuran lebih kecil dibandingkan bus. Penyelenggaraan travel itu sendiri telah dilindungi oleh undang-undang nomor 14 tahun 1992 Tentang Lalu lintas dan angkutan jalan, kemudian diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan menitik beratkan pada keputusan Menteri Perhubungan (Kepmenhub) Nomor 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum (Nadyasari, 2015).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penggunaan travel ini mengubah kebiasaan masyarakat yang dulunya dalam berpergian menggunakan bus, sekarang mulai beralih menggunakan jasa travel. Banyak hal yang mempengaruhi orang-orang menggunakan jasa transportasi tersebut. Mulai dari kepraktisannya, karena dijemput dan diantar ke alamat, jadwal keberangkatan yang bervariasi, sampai dengan harga yang relatif terjangkau.

Penyediaan jasa transportasi travel tentunya melibatkan perusahaan dan juga penumpang sebagai konsumen yang menggunakan jasa travel tersebut. Hal tersebut dipengaruhi oleh dinamika-dinamika dalam menggunakan jasa transportasi travel, terutama dalam hal kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Sedangkan menurut Sabarguna (2008) kepuasan konsumen adalah suatu nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan berita yang diterbitkan oleh Suluh Riau.com pada tanggal 10 Mei 2018, seorang konsumen pengguna jasa travel asal Pekanbaru berinisial D merasa kecewa atas perlakuan sopir yang menurunkannya secara paksa di malam hari dan terpaksa berjalan sekitar satu kilometer dengan alasan penumpang tersebut tertidur. Pada berita tersebut, konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga membuat konsumen kecewa. Sedangkan poin yang tercantum di armada angkutan travel tersebut melayani antar jemput ke alamat dalam kota, namun dalam pengimplementasiannya tidak sesuai.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsumen yang mendapatkan pengalaman yang kurang baik tersebut tidak hanya dialami oleh D saja, akan tetapi juga dialami oleh beberapa pengguna jasa travel. Hal ini dibuktikan melalui survei yang dilakukan pada tanggal 24 November 2019 menggunakan aspek-aspek dari Sabarguna (2008), terdapat 30 orang yang memberikan respon dari beberapa perusahaan penyedia jasa travel di kota Pekanbaru. Pada aspek kenyamanan, terdapat 16,7% konsumen yang merasa tidak nyaman menggunakan jasa travel yang ia naiki, hal tersebut disebabkan oleh tujuan pengantaran dan penjemputan penumpang tidak sesuai dengan yang diinginkan, sopir berkendara dengan ugal-ugalan atau tidak hati-hati, dan merokok sambil berkendara. Pada aspek hubungan konsumen dengan karyawan terdapat 10% konsumen yang berpendapat bahwa petugas kantor/loket dan sopir mendapatkan hubungan kurang baik karena faktor komunikasi. Kemudian pada aspek kompetensi petugas terdapat 20% konsumen yang berpendapat bahwa petugas kantor/loket dan sopir kurang kompeten dalam menjalankan tugasnya seperti tidak tau rute-rute dalam kota, berkata kasar dan lamban dalam memberikan pelayanan. pada aspek yang terakhir, yaitu biaya terdapat 20% konsumen yang menganggap tarif perjalanan yang ditawarkan tergolong mahal.

Melalui data survei di atas, konsumen yang puas maupun tidak puas berkaitan erat dengan kualitas pelayanan atau *service* yang diberikan. Kualitas pelayanan tersebut dijelaskan oleh Tjiptono (2010) sebagai upaya penyampaian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan dan kepercayaan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dirasakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan berdampak positif terhadap kepuasan konsumen. Ketika konsumen tidak mendapatkan kualitas layanan yang mereka harapkan, kepercayaan mereka akan goyah yang pada akhirnya membuat pelanggan tidak puas dan ini berakhir dengan pelanggan beralih ke perusahaan lain yang memiliki produk atau jasa yang serupa (Malik *et al*, 2012)

Melaksanakan proses jual beli terutama dalam bentuk jasa hal yang paling vital adalah bagaimana pihak yang memberikan jasa harus dapat memenuhi harapan konsumen agar konsumen tersebut merasa penting bagi perusahaan, sehingga hal ini berdampak kepada tingkat kepuasan konsumen. Pendapat ini dibuktikan oleh Hanif, Hafeez dan Riaz (2010) yang menemukan bahwa ketika pelayanan yang diberikan cukup baik hingga membuat pelanggan merasa bahwa mereka penting bagi perusahaan dan merasa dipedulikan, hal tersebut akan mengarah pada meningkatnya kepuasan konsumen.

Selain menjadikan konsumen sebagai pihak yang penting, perusahaan juga dituntut untuk mempertahankan standar kualitas pelayanan yang tinggi sesuai kebutuhan konsumen. Agyapong (2010) menjelaskan bahwa ketika menyajikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang konsumen inginkan, maka akan meningkatkan rasa puas pada konsumen.

Kemudian selain kualitas pelayanan, citra merek dari perusahaan juga menjadi faktor penentu dalam memperoleh kepuasan konsumen. Merek adalah aset tidak berwujud dan bersyarat bagi perusahaan yang memiliki kemampuan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

menghasilkan profitabilitas perusahaan yang memberikan nilai fungsional dan emosional (Martisiute dan Dainora 2010).

Utami (2009) mengatakan citra merek menjadi salah satu faktor dalam kepuasan konsumen. Terbentuknya citra merek (*brand image*) dan nilai merek (*brand equity*) adalah pada saat konsumen memperoleh pengalaman yang menyenangkan atas jasa yang telah diberikan. Menurut Kotler dan Keller (2009), citra merek adalah suatu kesan yang ada di dalam pikiran konsumen mengenai suatu merek yang hal ini dibentuk oleh pesan dan pengalaman konsumen mengenai merek, sehingga menimbulkan citra yang ada dalam pikiran konsumen.

Persaingan bisnis untuk memperebutkan konsumen tidak lagi hanya sebatas memproduksi produk atau menyampaikan jasa begitu saja. Melainkan sudah dikaitkan dengan merek yang mampu memberikan manfaat dan dapat membedakan merek tersebut dengan pesaingnya serta memberikan dampak yang positif pada kepuasan konsumen. Hal ini juga tidak menutup kemungkinan konsumen akan membeli kembali produk atau jasa dari merek tersebut ketika membutuhkannya. Hasil penelitian dari Stephen *et al* (2007) menyimpulkan bahwa konsumen lebih merasa puas ketika mendapatkan manfaat sosial dan fungsional yang tinggi dari merek yang digunakannya. Di tempat dan waktu yang berbeda, Hsieh (2004) juga menjelaskan bahwa citra merek dapat dikatakan sukses ketika memungkinkan konsumen untuk melakukan identifikasi kebutuhan yang akan dipenuhi oleh merek tersebut, citra merek yang baik juga dapat membedakan merek tersebut dengan pesaingnya yang menyebabkan konsumen merasa puas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga meningkatkan kemungkinan bahwa konsumen akan melakukan pembelian ulang pada produk atau jasa dari merek yang sama.

Semakin pesatnya perkembangan bidang ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi ini, menyebabkan terjadinya perkembangan-perkembangan yang pesat pula di bidang lainnya, tak terkecuali di bidang bisnis penyedia jasa transportasi khususnya travel dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Kualitas pelayanan dan citra merek merupakan alternatif terbaik dan dianggap sebagai indikator utama yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Pendapat ini telah dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Tangguh *et al.* (2018) dan ditemukan bahwa citra merek yang kuat dan memberikan manfaat kepada konsumen serta pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan pengkajian dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Travel”.

B. Rumusan Permasalahan

Untuk mempermudah penelitian, maka diperlukan rumusan masalah yang akan menjadi fokus dalam penelitian. Maka, peneliti telah merumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian yaitu: “Apakah ada pengaruh

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Transportasi travel?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi travel.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan referensi dan masukan terhadap disiplin ilmu psikologi, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi.
- b. Menambah bukti empirik bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan, dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan citra merek agar dapat menciptakan kepuasan pada konsumen dan dapat bersaing dengan perusahaan penyedia jasa travel lainnya.
- b. Bagi pembaca, dapat menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta kajian dalam penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki topik utama yang relatif sama dalam hal kajian, meskipun terdapat perbedaan karakteristik topik penelitian, jumlah dan lokasi variabel penelitian, serta metode analisis yang digunakan. Penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan” oleh Nurushshiyam Rahmavati (2014) memiliki variabel yang sama. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Jika kualitas layanan yang lebih tinggi berarti kepuasan pelanggan juga tinggi. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang lebih rendah menyebabkan kepuasan pelanggan juga lebih rendah. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada variabel dan metode penelitian yang digunakan, dengan menerapkan metode kuantitatif serta teknik dalam pengambilan sampel. Namun, subjek penelitian, jumlah sampel, dan lokasi penelitian berbeda.

Penelitian oleh Hülya Bakırtaş dan Sevilay Uslu Divanoğlu (2013) yang berjudul “*The Effect Of Hedonic Shopping Motivation On Consumer Satisfaction And Consumer Loyalty*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berbelanja hedonis berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Persamaan pada penelitian yang dilakukan adalah menggunakan variabel terikat yang sama yaitu, kepuasan konsumen dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Namun variabel bebas, teknik pengambilan sampel, jumlah sampel, subjek penelitian dan lokasi melakukan penelitian yang berbeda.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian yang dilakukan oleh Mingxing, *et al* (2019) yang berjudul “*Impact Of Logistics Service Quality On Customer Satisfaction: Evidence From Cameroon*”. Temuan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki dampak yang positif terhadap kepuasan konsumen yang menyiratkan bahwa kepuasan konsumen berhubungan langsung dengan dimensi kualitas pelayanan yang diangkat dalam penelitian ini. Persamaan pada penelitian yang dilakukan terletak pada variabel bebas, sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan teknik analisis data yang sama. Namun teknik pengambilan sampel, subjek penelitian, jumlah sampel, dan lokasi penelitian berbeda.

Penelitian Putri Zahrah Adelia dan Harlina Nurtjahjanti (2016) dengan judul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dokter Praktik Dengan Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Di RSUD Dr Kariadi Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan. Nilai koefisien korelasi yang positif berarti semakin tinggi kualitas pelayanan dokter maka semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Di sisi lain, kualitas pelayanan dokter yang rendah maka kepuasan pasien rawat jalan menggunakan kartu BPJS Kesehatan lebih rendah pula. Persamaan penelitian yang akan dilakukan didasarkan pada variabel penelitian dan metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dan sampling. Namun subjek penelitian, jumlah sampel, dan lokasi penelitian berbeda.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Penelitian yang dilakukan oleh Suwandi *et al.* (2015) dengan judul pengaruh kualitas layanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pos ekspres di kantor pos Bondowoso dan Situbondo. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan citra merek berpengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan. Di samping itu, kualitas pelayanan dan harga juga berpengaruh signifikan dengan loyalitas pelanggan, namun citra merek tidak berpengaruh secara signifikan dengan loyalitas pelanggan. Persamaan pada penelitian yang dilakukan adalah terletak pada variabel penelitian dan metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif serta teknik pengambilan sampel. Tetapi subjek penelitian, jumlah sampel, dan lokasi melakukan penelitian yang berbeda.

Meskipun kelima penelitian ini membahas variabel yang sama, tidak ada satu penelitian pun yang membahas pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen dalam bidang transportasi travel. Keaslian penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada metode penelitian yang digunakan, yaitu ketika peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan metode uji regresi berganda, dan ketika menggunakan metode *accidental sampling* untuk mengidentifikasi subjek dan subjek yang berbeda dalam penelitian yang ada, sehingga kelima penelitian tersebut bisa dijadikan sebagai rujukan dan memberikan peluang untuk peneliti untuk melakukan penelitian dengan tema yang sama.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satic*” yang berarti cukup baik atau memadai, dan “*facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu menjadi memadai (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Banyak ahli yang memberikan definisi tentang kepuasan konsumen. Mowen dan Michael (2002) mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah mentalitas sikap yang ditunjukkan pembeli terhadap tenaga kerja dan produk setelah pembeli mendapatkan dan menggunakannya. Sikap ini ada karena interaksi mental pembeli dalam melihat apa yang didapat dan ekspektasi yang telah dibuat. Sedangkan menurut Sabarguna (2008) kepuasan konsumen adalah suatu nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tjiptono (2008) juga memberikan pendapatnya bahwa kepuasan konsumen adalah kesenjangan atau kontras antara ekspektasi dan pelaksanaan produk/jasa. Dalam hal penyajian produk lebih disesalkan daripada ekspektasi, situasinya disebut sebagai *negative disconfirmation*. Jika paparan produk lebih tinggi dari ekspektasi klien, keadaan tersebut

disebut *positive disconfirmation*. Sementara itu, jika memang benar-benar mirip atau sesuai dengan ekspektasi, keadaan itu disebut *simple disconfirmation*.

Westbrook dan Reilly (1983) berpendapat bahwa kepuasan konsumen merupakan respons emosional terhadap pasar secara keseluruhan serta pengalaman yang terkait dengan produk atau layanan tertentu, toko, atau pola perilaku (misalnya, perilaku pembelian dan perilaku pembelanja). Reaksi emosional, kebutuhan, keinginan dan aspirasi di sini sebelumnya telah digeneralisasikan ke dalam pikiran manusia. Proses berpikir yang dilakukan terdiri dari membandingkan produk atau jasa yang bersangkutan dengan pengalaman yang sudah ada di pikirannya.

Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2008), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh individu dengan membandingkan karakteristik produk (hasil) dan karakteristik yang diharapkan (harapan). Konsumen membentuk ekspektasi berdasarkan pengalaman sebelumnya. Misalnya, kita meminta informasi tentang produk yang ditawarkan oleh rekan kerja atau teman yang membeli atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Jika ekspektasi bisnis terlalu tinggi, konsumen akan kecewa. Sebaliknya jika ekspektasi yang ditawarkan perusahaan terlalu rendah, konsumen tidak tertarik dengan produk yang ditawarkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen

Sabarguna (2008) menyatakan ada beberapa aspek kepuasan konsumen yaitu :

a. Aspek kenyamanan

Meliputi lokasi perusahaan, kebersihan dan kenyamanan.

b. Aspek hubungan konsumen dengan karyawan

Meliputi keramahan karyawan, komunikatif, responsif, suportif, dan cekatan dalam melayani konsumen.

c. Aspek kompetensi teknis petugas

Meliputi keberanian bertindak dan pengalaman.

d. Aspek biaya

Meliputi mahalnnya produk atau terjangkau tidaknya oleh konsumen.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Lupiyoadi (2001) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa senang dan mendapatkan kepastian bahwa orang lain akan terkejut ketika seseorang menggunakan produk bermerek dan umumnya akan memiliki kepuasan yang lebih tinggi. Pemenuhan yang didapat bukan karena sifat barangnya tetapi nilai sosialnya yang membuat klien senang dengan merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu duduk diam untuk mendapatkan barang atau pelayanan seringkali akan senang dengan barang atau jasa tersebut..

Terdapat faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen, sebagaimana dalam jurnal yang ditulis oleh Utami (2009), antara lain :

a. Performa Produk atau Jasa

Performa atau keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Mutu produk merupakan keunggulan bersaing yang utama.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Citra Perusahaan atau Produk (merek)

Terbentuknya citra merek (*brand image*) dan nilai merek (*brand equity*) adalah pada saat konsumen memperoleh pengalaman yang menyenangkan dengan produk yang ditawarkan.

c. Nilai Harga yang Dihubungkan dengan Nilai yang Diterima Konsumen

Pembeli menginginkan nilai yang ditawarkan sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan yang menguntungkan antara harga dan nilai.

d. Kinerja atau Prestasi Karyawan

Kinerja produk dan sistem pengiriman tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan konsumen.

e. Persaingan

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap dan respon emosional yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa sehingga menimbulkan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) kualitas pelayanan diartikan secara terpisah. “Kualitas” yang berarti tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, derajat atau taraf (kepandaian dan kecakapan), atau mutu. Sedangkan “Pelayanan” berarti perihal atau cara melayani.

Tjiptono (2010) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah Upaya penyampaian pelayanann untuk mengatasi masalah dan keinginan klien serta ketepatan pengiriman untuk menyesuaikan ekspektasi klien. Ekspektasi pembeli adalah keyakinan pembeli sebelum mencoba atau membeli suatu barang yang digunakan sebagai sumber perspektif dalam menilai manfaat dari produk atau jasa tersebut.

Seperti yang ditunjukkan oleh Lewis dan Blasts (1983), kualitas pelayanan adalah proporsi seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi klien.

2. Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, *et al* (1988) ada lima aspek yang digunakan sebagai indikator pengukuran kualitas pelayanan, terdiri dari:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik, teknologi, serta penampilan pegawai.

- b. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, dan akurasi yang tinggi.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan
- e. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kesimpulan dari uraian di atas bahwa kualitas pelayanan adalah upaya untuk menyampaikan kebutuhab untuk mengatasi masalah dan keinginan pelanggan serta ketepatan pengiriman untuk menyesuaikan ekspektasi pembeli sehingga menjadi proporsi seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pembeli.

C. Citra Merek

1. Pengertian Citra Merek

Pengertian citra secara keseluruhan adalah seperangkat keyakinan, ide, kesan, dan persepsi individu, komunitas, atau masyarakat terhadap suatu produk, merek, orang, organisasi, perusahaan, dan negara yang terbentuk melalui proses informasi. Dari berbagai sumber (Kotler, 2003, 2009).

Menurut Tjiptono (2008), merek merupakan atribut yang sangat penting dari suatu produk dan dapat mempengaruhi kegiatan pemasaran suatu perusahaan. Lambang adalah gambar, nama, huruf, angka, kombinasi warna, atau kombinasi dari unsur unsur tersebut, yang mempunyai kemampuan unik dan merupakan sebutan yang digunakan dalam kegiatan perdagangan dan jasa.

Brand image atau citra merek pada setiap perusahaan selalu dianggap penting karena dapat membantu perusahaan tersebut untuk memposisikan diri mereka, pasar dan juga dalam mempertahankan konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen sering mengartikan produk

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang memiliki merek yang baik sebagai produk yang berkualitas baik pula (Iqbal, 2016).

Menurut Kotler dan Keller (2009), citra merek didefinisikan sebagai kesan yang tercipta di pikiran konsumen tentang suatu merek, yang dibentuk oleh pesan tentang merek dan pengalaman konsumen sehingga menimbulkan citra di dalam pikiran konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono (2011), citra merek didefinisikan sebagai gambaran tentang asosiasi dan persepsi konsumen terhadap suatu merek tertentu.

Di sisi lain, menurut Setiadi (2003), citra merek mewakili keseluruhan persepsi merek dan dibentuk berdasarkan informasi tentang merek dan pengalaman masa lalu. Citra merek berkaitan dengan sikap berupa keyakinan dan preferensi terhadap merek. Konsumen dengan citra merek yang positif lebih mungkin untuk melakukan pembelian.

2. Aspek-Aspek Citra Merek

Menurut Davis (2000), citra merek memiliki empat aspek, yaitu :

- a. Atribut (*Attributes*) merupakan pendefinisian deskriptif tentang fitur-fitur yang ada dalam sebuah produk atau jasa.
- b. Keuntungan (*Benefits*) merupakan nilai personal yang dikaitkan oleh konsumen pada atribut-atribut produk atau jasa tersebut yaitu :
 - 1) *Functional benefits* : berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dasar seperti kebutuhan fisik dan keamanan atau pemecahan masalah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) *Experiential benefits* : berhubungan dengan perasaan yang muncul dengan menggunakan suatu produk atau jasa. Benefit ini memuaskan kebutuhan bereksperimen seperti kepuasan sensori, pencarian variasi, dan stimulasi kognitif.
 - 3) *Symbolic benefits* : berhubungan dengan kebutuhan akan persetujuan sosial atau ekspresi personal dan self esteem seseorang. Konsumen akan menghargai nilai-nilai *prestise*, eksklusivitas dan gayadari sebuah merek karena hal-hal ini berhubungan dengan konsep diri mereka.
- c. Sikap merek (*Brand Attitude*) didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan atas suatu merek, apa yang dipercayai oleh konsumen mengenai merek-merek tertentu sejauh apa konsumen percaya bahwa produk atau jasa tersebut memiliki atribut atau keuntungan tertentu, dan penilaian evaluative terhadap kepercayaan tersebut bagaimana baik atau buruknya suatu produk jika memiliki atribut atau keuntungan tersebut.
- d. Personal/Kepribadian Merek (*Brand Personality*) merupakan serangkaian karakteristik manusia yang oleh konsumen diasosiasikan dengan merek tersebut, seperti, kepribadian, penampilan, nilai-nilai, kesukaan, gender, ukuran, bentuk, etnis, inteligensi, kelas sosioekonomi, dan pendidikan. Itu membuat merek terasa hidup, memudahkan konsumen untuk menggambarkan, dan juga menjadi faktor penentu apakah konsumen ingin dikaitkan dengan merek atau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak. Persona merek membantu pemasar lebih memahami kekuatan dan kelemahan merek mereka dan bagaimana memposisikan merek dengan benar.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa citra merek adalah kesan atau persepsi yang terbentuk di pikiran konsumen tentang merek, yang dibentuk oleh pesan dan kesan konsumen tentang merek serta menimbulkan citra dalam pikiran konsumen.

D. Kerangka Berfikir

Persaingan dunia usaha saat ini telah membawa para pengusaha jasa transportasi ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan konsumen. Konsumen selalu mencari produk atau jasa yang dapat menawarkan manfaat fungsional, simbolik, emosional, epistemik dan situasional kepada mereka yang mengarah pada kepuasan atas kebutuhan dan keinginan mereka (Farhat dan Khan, 2012).

Berbagai pendekatan dilakukan untuk mendapatkan perhatian konsumen baik melalui peningkatan sarana dan prasarana maupun dengan pengembangan sumber daya manusia. Namun pada kenyataan yang terjadi di lapangan tidak sedikit dari konsumen pengguna jasa travel tidak mendapatkan perhatian yang diharapkan oleh para pengusaha tersebut. Permasalahan yang sangat terasa adalah konsumen tidak mendapatkan rasa puas yang berkelanjutan setelah menggunakan jasa travel yang ia naiki. Pada beberapa kesempatan konsumen puas, namun di kesempatan yang lainnya tidak lagi merasakan hal yang sama. Sedangkan kepuasan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan konsumen untuk tetap berjalannya bisnis (Andriani, 2018).

Kepuasan pelanggan umumnya berpengaruh positif terhadap profitabilitas organisasi. Semakin banyak pelanggan puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan, maka semakin besar peluang perusahaan untuk berhasil. Kepuasan konsumen juga mengarahkan perusahaan pada pembelian ulang, loyalitas merek, dan pemasaran dari mulut ke mulut yang positif (Angelova dan Zekiri, 2011).

Salah satu variabel yang diekspektasikan dapat membantu menciptakan kepuasan konsumen adalah dengan mengoptimalkan pelayanan atau menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Konsumen merupakan urat nadi dari setiap bisnis, kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk menarik dan mempertahankan konsumen serta dari pengukuran kualitas pelayanan ini dapat memberikan gambaran seberapa besar harapan yang membuat konsumen menjadi puas (Monferrer *et al*, 2016).

Tjiptono (2010) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan adalah pekerjaan untuk menyampaikan pelayanan untuk mengatasi masalah dan keinginan klien serta ketepatan pengiriman untuk menyesuaikan asumsi klien. Asumsi pembeli adalah keyakinan pembeli sebelum mencoba atau membeli suatu barang yang digunakan sebagai sumber perspektif dalam menilai manfaat dari produk atau jasa tersebut. Dengan demikian, terpenuhinya harapan melalui pelayanan yang baik dan berkualitas maka tidak menutup kemungkinan akan memberikan rasa

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

puas pada konsumen. Jadi, mempertahankan kualitas pelayanan sangat memungkinkan untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Sebagian besar temuan penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memberikan kualitas layanan berkualitas tinggi karena kualitas layanan biasanya dianggap sebagai anteseden atau objek yang menghasilkan kepuasan pelanggan (Gil *et al*, 2008)

Kualitas pelayanan diekspektasikan akan mampu menciptakan kepuasan konsumen karena inti dari permasalahan konsumen yang tidak merasa puas dengan produk atau jasa yang didapatkan karena ketidakmampuan perusahaan memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen.

Selain kualitas pelayanan, citra merek juga menjadi variabel yang menjadi penentu kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2008), merek merupakan atribut produk yang sangat penting dan dapat mempengaruhi kegiatan-kegiatan pemasaran dari suatu perusahaan. Kotler & Keller (2009) mendefinisikan citra merek merupakan suatu kesan yang ada di dalam pikiran konsumen mengenai suatu merek yang hal ini dibentuk oleh pesan dan pengalaman konsumen mengenai merek, sehingga menimbulkan citra yang ada dalam pikiran konsumen.

Citra merek yang positif tentunya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Konsumen tidak khawatir lagi ketika menggunakan produk atau jasa apabila citra dari perusahaan dipandang baik atau mendapatkan perlakuan yang baik selama menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu, sehingga perusahaan yang memiliki citra merek yang baik akan selalu di ingat oleh konsumen

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan tidak akan ragu lagi menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, citra merek diekspektasikan dapat menciptakan kepuasan pada konsumen.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang belum dikonfirmasi oleh penelitian (Sugiyono, 2014). Berdasarkan penjelasan tinjauan pustaka dan kerangka berpikir, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi travel.
- H2 : Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi travel.
- H3 : Kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi travel.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif yang analisisnya berfokus pada data numerik (angka) proses pengolahannya menggunakan metode statistika. Pendekatan kuantitatif biasanya digunakan dalam penelitian inferensial (dalam konteks pengujian hipotesis) dan menyatakan kesimpulan hasil tentang kemungkinan kesalahan penolakan hipotesis. Melalui metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti (Azwar, 2013).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki dua variabel bebas (bebas) dan satu variabel terikat (berhubungan). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi terjadinya perubahan, atau menyebabkan munculnya variabel terikat. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau timbul sebagai akibat dari variabel bebas (Sugiyono, 2016). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Variabel Independen (X1) : Kualitas Pelayanan
2. Variabel Independen (X2) : Citra Merek
3. Variabel Dependen (Y) : Kepuasan Konsumen

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Definisi Operasional

1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas penggunaan barang atau jasa sehingga menimbulkan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *likert* berdasarkan aspek-aspek kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Sabarguna (2008), terdiri dari kenyamanan, hubungan konsumen dengan karyawan, kompetensi teknis petugas, dan biaya.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen sehingga menjadi ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *likert* berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, *et al* (1988) yang dikenal dengan SERQUAL (*Service Quality*), terdiri dari bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Citra Merek

Citra merek adalah kesan atau persepsi terhadap suatu merek yang berkembang di pikiran konsumen dan dibentuk oleh pesan dan pengalaman konsumen tentang merek tersebut sehingga menimbulkan citra yang ada di pikiran konsumen. Dalam penelitian ini citra merek diukur dengan menggunakan skala *likert* berdasarkan aspek citra merek yang dikemukakan oleh Davis (2000), terdiri dari atribut (*Attributes*), keuntungan (*Benefits*), sikap merek (*Brand Attitude*), dan personal/Kepribadian Merek (*Brand Personality*).

D. Subjek Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah domain generalisasi yang terdiri dari subjek dengan karakteristik dan sifat tertentu yang disediakan oleh peneliti untuk penelitian dan kesimpulan selanjutnya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa transportasi travel baik travel antar jemput dalam provinsi (AJDP) maupun travel antar kota antar provinsi (AKAP) dengan jumlah yang tidak dapat ditentukan, karena pengguna jasa transportasi travel bersifat tidak tetap dan jumlahnya selalu berubah-ubah setiap harinya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi (Sangadji, 2010). Agar temuan dapat digeneralisasikan ke populasi, maka pengambilan sampel dilakukan secara representatif. Artinya sampel harus mencerminkan dan mewakili populasi.

Menurut Roscoe (1982), ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Berdasarkan jumlah populasi pengguna jasa transportasi travel yang tidak diketahui jumlahnya, maka peneliti menentukan jumlah sampel sebesar 100 orang, karena dianggap sudah layak untuk diteliti menurut pendapat Roscoe di atas.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sujarweni (2015), Sampel adalah sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2016), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini yaitu, pengguna jasa transportasi travel

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik travel antar jemput dalam provinsi (AJDP) maupun travel antar kota antar provinsi (AKAP).

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah langkah yang dapat dilakukan seorang peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data diperoleh melalui instrumen penelitian yang peneliti gunakan sebagai alat pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala. Skala adalah alat pengumpulan data yang memiliki format yang hampir sama dengan daftar pencocokan atau kuesioner model tertutup, tetapi pilihan jawaban dinyatakan dalam perjenjangan (Idrus, 2009).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kepuasan pelanggan, skala kualitas pelayanan, dan skala citra merek. semua.

- a. Kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan aspek kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Sabarguna (2008). Skala ini terdiri dari dua kelompok pernyataan: pernyataan *favorable* (mendukung) dan pernyataan *unfavorable* (tidak mendukung). Skala ini terdiri dari 27 item, masing-masing dengan 14 item *favorable* dan 13 item *unfavorable*. Skala ini menggunakan skala penilaian respon alternatif dengan rentang respon 1-5 “sangat sesuai”, “sesuai”, “kurang sesuai”, “tidak sesuai”, dan “sangat tidak sesuai” atau bisa digambarkan sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|---------------|--------|---------------|--------------|---------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sangat Sesuai | Sesuai | Kurang Sesuai | Tidak Sesuai | Sangat Tidak Sesuai |

Berdasarkan dimensi dan indikator yang telah dijelaskan sebelumnya, maka *blue print* dari skala kepuasan konsumen untuk *try out* yang disusun oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Blue Print Kepuasan Konsumen (untuk Try Out)

| Aspek | Indikator | Nomor Aitem | | Total |
|-----------------------------------|---|-------------------|---------------|-----------|
| | | Favorable | Unfavorable | |
| Kenyamanan | Lokasi Perusahaan, Kebersihan, dan Kenyamanan | 1, 9, 17 | 5, 13, 21, 26 | 7 |
| Hubungan Konsumen dengan Karyawan | Keramahan, Komunikatif, responsif, dan Suportif, cekatan. | 2, 10, 18 | 6, 14, 22 | 6 |
| Kompetensi Teknis Petugas | Keberanian bertindak dan pengalaman | 3, 11, 19, 25, 27 | 7, 15, 23 | 8 |
| Biaya | Mahal dan terjangkau | 4, 12, 20 | 8, 16, 24 | 6 |
| Total | | 14 | 13 | 27 |

*Keterangan: F = *Favorable*; UF = *Unfavorable*

- b. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan aspek-aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, *et al* (1988). Skala terdiri dari dua kelompok pernyataan yaitu pernyataan *favorable* (mendukung) dan pernyataan *unfavorable* (tidak mendukung). Skala ini terdiri dari 30 item yang setiap aitemnya terdiri atas 15 item *favorable* dan 15 aitem *unfavorable*. Skala ini menggunakan alternatif jawaban rating skala dengan kisaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawaban 1-5, dari “sangat sesuai”, “sesuai”, “kurang sesuai”, “tidak sesuai”, dan “sangat tidak sesuai” atau bisa digambarkan sebagai berikut:

| | | | | |
|---------------|--------|---------------|--------------|---------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sangat Sesuai | Sesuai | Kurang Sesuai | Tidak Sesuai | Sangat Tidak Sesuai |

Berdasarkan dimensi dan indikator yang telah dijelaskan sebelumnya, maka *blue print* dari skala kualitas pelayanan untuk *try out* yang disusun oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Blue Print Kualitas Kelayanan (untuk Try Out)

| Aspek | Indikator | Nomor Aitem | | Total |
|---|--|-------------------|-------------|-----------|
| | | Favorable | Unfavorable | |
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | Ketepatan waktu dan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan | 1, 11, 21, 29, 31 | 6, 16, 26 | 8 |
| Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Memberikan jasa dengan cepat dan tepat | 2, 12, 22 | 7, 17, 27 | 6 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | Menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan | 3, 13, 23 | 8, 18 | 5 |
| Empati (<i>Empathy</i>) | Memberikan perhatian yang tulus | 4, 14, 24 | 9, 19, 28 | 6 |
| Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) | Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan | 5, 15, 25 | 10, 20, 30 | 6 |
| Total | | 17 | 14 | 31 |

*Keterangan: F = *Favorable*; UF = *Unfavorable*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Citra merek diukur dengan menggunakan aspek-aspek citra merek yang dikemukakan oleh Davis (2000). Skala terdiri dari dua kelompok pernyataan yaitu pernyataan *favorable* (mendukung) dan pernyataan *unfavorable* (tidak mendukung). Skala ini terdiri dari 30 item yang setiap aitemnya terdiri atas 15 item *favorable* dan 15 aitem *unfavorable*. Skala ini menggunakan alternatif jawaban rating skala dengan kisaran jawaban 1-5, “sangat sesuai”, “sesuai”, “kurang sesuai”, “tidak sesuai”, dan “sangat tidak sesuai” atau bisa digambarkan sebagai berikut:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------|--------|---------------|--------------|---------------------|
| Sangat Sesuai | Sesuai | Kurang Sesuai | Tidak Sesuai | Sangat Tidak Sesuai |

Berdasarkan dimensi dan indikator yang telah dijelaskan sebelumnya, maka *blue print* dari skala kualitas pelayanan untuk *try out* yang disusun oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Blue Print Citra Merek (untuk Try Out)

| Aspek | Indikator | Nomor Aitem | | Total |
|--------------------------------|--|------------------|--------------------|-------|
| | | <i>Favorable</i> | <i>Unfavorable</i> | |
| Atribut (<i>Attributes</i>) | Fitur-fitur yang ada dalam sebuah produk atau jasa | 1, 9, 17, 25 | 5, 13, 21, 28 | 8 |
| Keuntungan (<i>Benefits</i>) | <i>Functional benefits</i> , <i>Experiential benefits</i> , dan <i>Symbolic benefits</i> | 2, 10, 18, 26 | 6, 14, 22, 29 | 8 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|---|---|---------------|---------------|-----------|
| Sikap merek (<i>Brand Attitude</i>) | Kepercayaan konsumen mengenai merek | 3, 11, 19, 27 | 7, 15, 23, 30 | 8 |
| Personal/Kepribadian Merek (<i>Brand Personality</i>) | Karakteristik manusia yang oleh konsumen diasosiasikan dengan merek | 4, 12, 20 | 8, 16, 24 | 6 |
| Total | | 15 | | 15 |
| | | 15 | | 30 |

d. *Keterangan: F = *Favorable*; UF = *Unfavorable*

F. Uji Coba Alat Ukur

1. Validitas

Validitas adalah proses pengujian untuk mengetahui apakah skala mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan ukurnya. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa skala dapat memberikan data yang akurat untuk tujuan pengukuran (Azwar, 2015). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi.

Validitas isi adalah sejauh mana item skala mewakili keseluruhan komponen isi objek dari item yang diukur (aspek representatif) dan sejauh mana item skala mencerminkan karakteristik perilaku yang diukur (dimensi relevansi) (Azwar, 2016). Instrumen yang mempunyai validitas internal atau rasional, bila kriteria yang ada dalam instrumen secara rasional (teoritis) telah mencerminkan apa yang diukur. *Content validity* disusun berdasarkan rancangan/program yang sudah ada dan uji validitasnya dengan membandingkan program yang ada dan konsultasi ahli *atau profesional judgement* (Sugiyono, 2009). Validitas isi dalam penelitian ini diuji

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

validitasnya melalui *profesional judgement* yang dilakukan oleh dosen pembimbing dan *native speaker*.

2. Daya Diskriminasi Aitem

Daya beda adalah sejauh mana subjek mampu membedakan antara individu atau kelompok yang memiliki dan tidak memiliki atribut terukur. Indeks daya diskriminasi aitem merupakan indikator keselarasan atau konsisten antara fungsi aitem dengan fungsi skala secara keseluruhan yang dikenal dengan istilah konsistensi aitem total. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien antara distribusi skor untuk aitem dan distribusi skor pada skala itu sendiri. Perhitungan ini memberikan koefisien korelasi aitem secara keseluruhan (r_{ix}) (Azwar, 2015).

Nilai koefisien korelasi bergerak dari 0 hingga 1,00 dengan tanda positif atau negatif. Kriteria pemilihan item berdasarkan korelasi item keseluruhan yang umum digunakan adalah $r_{ix} \geq 0,30$. Setiap butir skala yang memperoleh koefisien korelasi setidaknya 0,30 gaya diferensial dianggap memuaskan, dan elemen tersebut dapat dipilih dan diskalakan. Butir skala dengan nilai r_{ix} atau $r_{i(X-i)}$ kurang dari 0,30 dapat diinterpretasikan sebagai elemen yang kurang dapat diidentifikasi. Jika nilai r_{ix} suatu butir skala kurang dari 0,20, penggunaannya tidak disarankan karena butir skala tersebut akan dihentikan atau diganti (Azwar, 2015).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih daya beda pada kisaran 0,30 atau lebih besar. Jadi butir skala dengan koefisien kurang dari 0,30 dinyatakan tidak valid, dan butir skala yang dinyatakan valid adalah dengan koefisien korelasi sebesar 0,30. Definisi indeks daya beda untuk elemen ini dapat dilihat menggunakan program komputer *Statistical Decision for Products and Services (SPSS) 23.0 for Windows*.

Berdasarkan hasil perhitungan pada skala kepuasan konsumen dari 27 aitem, diperoleh 22 aitem yang *valid* dengan koefisien korelasi daya butir aitem $\geq 0,30$ berkisar dari 0,301 sampai 0,593. Sedangkan 5 aitem dinyatakan gugur. Aitem yang tidak *valid* yaitu, aitem nomor 4, 11,20,21, dan 26.

Tabel 3.4 *Blue Print* Kepuasan Konsumen (setelah *Try Out*)

| Aspek | Indikator | Favorable | | Unfavorable | | Total |
|-----------------------------------|---|---------------|----------|-------------|----------|-----------|
| | | Valid | Gugur | Valid | Gugur | |
| Kenyamanan | Lokasi Perusahaan, Kebersihan, dan Kenyamanan | 1, 9,17 | - | 5, 13 | 21, 26 | 7 |
| Hubungan Konsumen dengan Karyawan | Keramahan, Komunikatif, responsif, dan Suportif, dan cekatan. | 2, 10, 18 | - | 6, 14, 22 | - | 6 |
| Kompetensi Teknis Petugas | Keberanian bertindak dan pengalaman | 3, 19, 25, 27 | 11 | 7, 15, 23 | - | 8 |
| Biaya | Mahal dan terjangkau | 12 | 4, 20 | 8, 16, 24 | - | 6 |
| Total | | 11 | 3 | 11 | 2 | 27 |

*Keterangan: F = *Favorable*; UF = *Unfavorable*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun hasil perhitungan pada skala kualitas pelayanan dari 31 aitem, diperoleh 24 aitem yang *valid* dengan koefisien korelasi daya butir aitem $\geq 0,30$ berkisar dari 0,307 sampai 0,761. Sedangkan 7 aitem dinyatakan gugur. Aitem yang tidak *valid* adalah aitem nomor 1, 4, 5, 11, 12, 26, dan 31.

Tabel 3.5 Blue Print Kualitas Pelayanan (setelah Try Out)

| Aspek | Indikator | Favorable | | Unfavorable | | Total |
|----------------------------------|--|-----------|-----------|-------------|----------|-----------|
| | | Valid | Gugur | Valid | Gugur | |
| Keandalan (Reliability) | Ketepatan waktu dan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan | 21, 29 | 1, 31, 11 | 6, 16 | 26 | 8 |
| Daya tanggap (Responsiveness) | Memberikan jasa dengan cepat dan tepat | 2, 22 | 12 | 7, 17, 27 | - | 6 |
| Jaminan (Assurance) | Menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan | 3, 13, 23 | - | 8, 18 | - | 5 |
| Empati (Empathy) | Memberikan perhatian yang tulus | 14, 24 | 4 | 9, 19, 28 | - | 6 |
| Bukti fisik (Tangibles) | Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan | 15, 25 | 5 | 10, 20, 30 | - | 6 |
| Total | | 11 | 6 | 13 | 1 | 31 |

*Keterangan: F = *Favorable*; UF = *Unfavorable*

Sedangkan hasil perhitungan pada skala citra merek dari 30 aitem, diperoleh 21 aitem yang *valid* dengan koefisien korelasi daya butir aitem $\geq 0,30$ berkisar dari 0,307 sampai 0,809. Sedangkan 9 aitem dinyatakan gugur. Aitem yang tidak *valid* adalah aitem nomor 1, 3, 9, 11, 15, 17, 22, 25, dan 27.

Tabel 3.6 Blue Print Citra Merek (setelah Try Out)

| Aspek | Indikator | Favorable | | Unfavorable | | Total |
|---|---|------------------|-----------------|------------------|----------|-----------|
| | | Valid | Gugur | Valid | Gugur | |
| Atribut (Attributes) | Fitur-fitur yang ada dalam sebuah produk atau jasa <i>Functional benefits,</i> | - | 1, 9, 17, 25 | 5, 13, 21, 28 | - | 8 |
| Keuntungan (Benefits) | <i>Experiential benefits,</i> dan <i>Symbolic benefits</i> | 2, 10, 18, 26 | - | 6, 14, 29 | 22 | 8 |
| Sikap merek (Brand Attitude) | Kepercayaan konsumen mengenai merek | 19 | 3, 11, 27 | 7, 23, 30 | 15 | 8 |
| Personal/Kepribadian Merek (Brand Personality) | Karakteristik manusia yang oleh konsumen diasosiasikan dengan merek | 4, 12, 20 | - | 8, 16, 24 | - | 6 |
| Total | | 8 | 7 | 13 | 2 | 30 |

*Keterangan: F = *Favorable*; UF = *Unfavorable*

Berdasarkan sebaran aitem skala kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan citra merek yang *valid* dan gugur, maka disusun kembali Blueprint skala kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan citra merek yang akan digunakan untuk penelitian. Uraiannya dapat dilihat secara rinci pada table dibawah ini:

Tabel 3.7 Blue Print Kepuasan Konsumen (untuk Penelitian)

| Aspek | Indikator | Nomor Aitem | | Total |
|-----------------------------------|--|-------------|-------------|-------|
| | | Favorable | Unfavorable | |
| Kenyamanan | Lokasi Perusahaan, Kebersihan, dan Kenyamanan Keramahan, | 1, 8, 15 | 4, 11 | 5 |
| Hubungan Konsumen dengan Karyawan | Komunikatif, responsif, Suportif, dan cekatan. | 2, 9, 16 | 5, 12, 18 | 6 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | |
|---------------------------|-------------------------------------|-----|---------------|-----------|-----------|
| Kompetensi Teknis Petugas | Keberanian bertindak dan pengalaman | dan | 3, 17, 21, 22 | 6, 13, 19 | 7 |
| Biaya | Mahal dan terjangkau | dan | 10 | 7, 14, 20 | 4 |
| Total | | | 11 | 11 | 22 |

*Keterangan: F = *Favorable*; UF = *Unfavorable*

Tabel 3.8 Blue Print Kualitas Pelayanan (untuk Penelitian)

| Aspek | Indikator | Nomor Aitem | | Total |
|--|--|------------------|--------------------|-----------|
| | | <i>Favorable</i> | <i>Unfavorable</i> | |
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | Ketepatan waktu dan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan | 16, 23 | 3, 11 | 4 |
| Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Memberikan jasa dengan cepat dan tepat | 1, 17 | 4, 12, 21 | 5 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | Menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan | 2, 8, 18 | 5, 13 | 5 |
| Empati (<i>Empathy</i>) | Memberikan perhatian yang tulus | 9, 19 | 6, 14, 22 | 5 |
| Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) | Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan | 10, 20 | 7, 15, 24 | 5 |
| Total | | 11 | 13 | 24 |

*Keterangan: F = *Favorable*; UF = *Unfavorable*

Tabel 3.9 Blue Print Citra Merek (untuk penelitian)

| Aspek | Indikator | Nomor Aitem | | Total |
|-------------------------------|--|------------------|--------------------|-------|
| | | <i>Favorable</i> | <i>Unfavorable</i> | |
| Atribut (<i>Attributes</i>) | Fitur-fitur yang ada dalam sebuah produk atau jasa | - | 3, 9, 15, 19 | 4 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|---|--|--------------|-----------|-----------|
| Keuntungan (<i>Benefits</i>) | <i>Functional benefits, Experiential benefits, dan Symbolic benefits</i> | 1, 7, 12, 18 | 4, 10, 20 | 7 |
| Sikap merek (<i>Brand Attitude</i>) | Kepercayaan konsumen mengenai merek | 13 | 5, 16, 21 | 4 |
| Personal/Kepribadian Merek (<i>Brand Personality</i>) | Karakteristik manusia yang oleh konsumen diasosiasikan dengan merek | 2, 8, 14 | 6, 11, 17 | 6 |
| Total | | 8 | 13 | 21 |

*Keterangan: F = *Favorable*; UF = *Unfavorable*

3. Reliabilitas

Selain validitas, tes yang dianalisis harus reliabel. Dengan kata lain, pengukuran dari pengujian yang dilakukan harus memberikan hasil yang konsisten (Sumintono & Widhiarso, 2015). Salah satu ciri alat ukur yang baik adalah keandalannya untuk membuat perkiraan yang akurat dengan kesalahan pengukuran yang kecil (Azwar, 2015). Reliabilitas adalah karakteristik yang sama pentingnya dari tes yang terkait dengan konsistensi pengukuran. Artinya, perbedaan skor yang diperoleh dari pengukuran memperhitungkan perbedaan yang sebenarnya, bukan perbedaan karena kesalahan pengukuran (Azwar, 2016).

Menilai reliabilitas berarti mencari bukti empiris bahwa pengukuran tes benar-benar memberikan varians-variens yang konsisten, bukan perbedaan yang terjadi secara acak atau secara kebetulan. Ukuran

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang paling populer adalah ukuran konsistensi internal *Alpha Cronbach*, yang memeriksa konsistensi antara bagian tes.

Koefisien reliabilitas ($r_{xx'}$) dengan rentang numerik dari 0 hingga 1,00, artinya semakin tinggi Koefisien reliabilitas dengan mendekati angka 1,00, maka semakin tinggi tingkat reliabilitasnya. Di sisi lain, ketika koefisien mendekati 0, reliabilitas juga menurun. Saat mengukur skala psikologi, tidak ditemukan Koefisien reliabilitas yang mencapai angka $r_{xx'} = 1,00$ (Azwar, 2015).

Dalam mengevaluasi faktor reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Cronbach's alpha* dengan menggunakan aplikasi SPSS 23.0 for Windows.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap data uji coba, diperoleh koefisien reliabilitas dari setiap variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Jumlah Aitem | <i>Cronbach's Alpha</i> |
|--------------------|--------------|-------------------------|
| Kepuasan Konsumen | 27 | 0.869 |
| Kualitas Pelayanan | 31 | 0.887 |
| Citra Merek | 30 | 0.863 |

G. Teknik Analisis Data

Data yang diterima kemudian dianalisis kembali. Penelitian ini menggunakan metode analisis statistik. Teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda.

Data Kualitas layanan dan data citra merek yang dikumpulkan melalui skala dikorelasikan dengan data kepuasan pelanggan yang juga dikumpulkan melalui skala. Data tersebut dihitung menggunakan *SPSS 23.0 for Windows*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang berarti bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
2. Terdapat pengaruh antara citra merek terhadap kepuasan konsumen yang berarti bahwa tinggi rendahnya citra merek akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
3. Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan citra merek secara bersamaan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
4. Tingkat kualitas pelayanan pada penelitian ini berada dalam kategori sangat rendah. Kemudian tingkat citra merek pada penelitian ini berada dalam kategori rendah. Sedangkan tingkat kepuasan konsumen berada dalam kategori sedang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran

Ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian ini, saran-saran tersebut antara lain :

1. Saran Metodologis

- a. Perlu penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan citra merek dengan mempertimbangkan beberapa hal, yaitu karakteristik partisipan, rute perjalanan travel dan perusahaan yang lebih bervariasi.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi travel. Peneliti juga berharap pada peneliti selanjutnya untuk menambah jumlah subjek penelitian.

2. Saran Praktis

- a. Berdasarkan hasil analisis kategorisasi data terkait, mayoritas subjek merasakan kualitas pelayanan yang tergolong rendah yaitu 55,3 % atau sebanyak 47 orang, artinya mayoritas konsumen merasakan pelayanan yang diberikan masih kurang bagus. Peneliti menyarankan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kembali bentuk pelayanan yang sudah di terapkan sebelumnya. Pihak perusahaan travel juga dapat membuat standar pelayanan agar setiap petugas loket/kantor dan sopir dapat melayani setiap penumpang dengan pelayanan yang sama.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Berdasarkan hasil kategorisasi terkait citra merek, mayoritas subjek penelitian memiliki gambaran citra merek yang tergolong rendah dengan persentase 44,7 % atau sebanyak 38 orang, artinya mayoritas subjek memandang citra merek perusahaan travel sebagai citra yang negatif. Peneliti menyarankan untuk membentuk karakter dari merek perusahaan, sehingga dapat menjadi pembeda dengan perusahaan travel lainnya seperti travel yang mengedepankan kerja yang professional. Setelah menentukan karakter merek, perlu dilakukan pemasaran untuk memperkenalkan identitas perusahaan kepada masyarakat seperti nama, logo, dan slogan perusahaan melalui media masa yang mengandung aspek audio visual, sehingga mampu mempengaruhi sisi psikologis calon konsumen.
- c. Berdasarkan hasil kategorisasi terkait kepuasan konsumen, tingkat kepuasan konsumen pada mayoritas subjek penelitian masih rendah dengan persentase 34,1 % atau berjumlah 29 orang. Peneliti menyarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan citra yang positif dari merek perusahaan karena berdasarkan hasil dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan citra merek perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan menjaga kualitas pelayanan dan mempertahankan citra positif dari merek perusahaan, maka kepuasan konsumen akan tetap terjaga dengan konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Putri Zahrah & Nurtjahjanti, Harlina.(2016). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dokter Praktik Dengan Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Di RSUD Dr Kariadi Semarang. *Jurnal Empati*. Volume 5(2), 312-316.
- Agyapong, K.Q. & Ghana, C.C. (2011). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In The Utility Industry – A Case Of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6(5), 203-210.
- Aisah, Novi & Kurnia, Efrey. (2018). Pengaruh Kuantitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara . *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*. Vol 9, No 2.
- Amalia, Ihsanti Alifa. (2016). Pengaruh Citra Merek Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Remaja Perempuan. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Malang : Malang.
- Angelova, B & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 1. No. 3, pp. 232-258.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bakirtas, Hulya & Divanoglu, S. Uslu. (2013). The effect of hedonic shopping motivation on consumer satisfaction and consumer loyalty. *International Journal of Asian Social Science*. Vol 3. No 7.
- Davis, S. M. (2000). *Brand Asset Management: driving profitable growth through your brand*. California : Jossey-Bass, Inc., Publishers.
- Farhat, Reshma & Khan, Bilal Mustafa. (2012). Effect of Brand Image & Self Image Congruency on Brand Preference & Customer Satisfaction. *International Journal of Marketing and Technology*. Vol. 2, Issue 3.
- El, S. I., et al. (2008). Logistics service quality: a new way to loyalty. *Industrial management & data systems*, 108(5), 650-668.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Gunardi C. G & Erdiansyah, Rezi. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, Vol. 3, No. 2, Desember 2019, Hal 456–463.
- Hanif, Muzammil. Sehrish Hafeez dan Adnan Riaz.(2010). Factors Affecting Customer Satisfaction. *International Research Journal of Finance and Economics*. Issue 60.
- Hsieh, M. H., Pan, S. L. & Setiono, R. (2004). Product, Corporate and Country Image Dimensions and Purchase Behaviour: a Multicountry Analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 32. No. 3. Page 251-270.
- Idrus Muhammad. (2009). *Metode penelitin ilmu sosial Edisi 2*. Yogyakarta: Erlangga.
- Iqbal, Moh. (2016). Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Perkreditan Sepeda Motor Pada PT. Mandala Multifinance (Cabang Gowa). *Skripsi*. UIN Alauddin : Makassar.
- Kassim, Norizan & Abdullah, Nor Asiah. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings. *APJML*, Vol 22 No. 3.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2008). *Manajemen Pemasaran (Jilid I)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. dan Armstrong G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta; Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta : PT.Indeks
- Kurts, David, L. (1998). *Service Marketing. New York: John Willey & Sons, Inc.*
- Latif, Abdul. (2020). Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Jenis Kelamin dan Frekuensi Pada Mahasiswa Pengguna Transportasi Online GoJek. *Skripsi*. Univesitas Muhammadiyah Surakarta : Surakarta.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing: American Marketing Association Chicago*.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Malik, Muhammad Ehsan, *et al.* (2012). Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3, No. 23.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Martisiute S, Gabriele V & Dainora, G (2010) Product or Brand? How Interrelationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty Work. *European Journal of Interdisciplinary Studies*, June 2010: 5-15.
- Mingxing *et al.* (2019). Impact Of Logistics Service Quality On Customer Satisfaction: Evidence From Cameroon. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. Vol. VII, Issue 11, November 2019.
- Mosahab, Rahim, Osman Muhamad, dan T. Ramayah. 2010. Service Quality Customer Satisfaction and Loyalty: a test of mediation. *International Business Research*. Vol. 3, No. 4, October 2010.
- Mowen, J. C & Michael, M. (2002). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Monferrer-Tirado, *et al.* (2016). Service quality in bank during an economic crisis. *International Journal of Bank Marketing*, 34(2), 235-259.
- Nadyasari. (2015). Implementasi Kebijakan Terhadap Angkutan Antar Jemput Dalam Provinsi (Travel) Di Kota Pekanbaru. *Jom FISIP*. Volume 2 No. 2.
- Neupane, Ramesh. (2015). The Effects Of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention in Retail Supermarket Chain UK. *International Journal of Social Sciences and Management*. Vo. 2, Issue-1: 9-26.
- Nurhayai, Tini. (2016). Pengaruh Rekrutmen Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Hotel Bintang Lima Pekanbaru). *Jom FISIP*. Vol. 3 NO. 1.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Pusat Bahasa Depdiknas. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Rahmawati, Nurushshiyam. (2014). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol.3 No.1.
- Riana, *et al.* (2017). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Remunerasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dit Reskrimsus Polda Riau. *Jurnal Psikologi*. Vol. 13 No. 2.
- Riduwan & Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Roscoe. (1982). *Research Methods For Business*. New York: Mc Graw Hill.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Jakarta: Sagung Seto.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada media.
- Simon, M.K. & Goes, J.Z. (2013). *Dissertation and scholarly resarch: recipes for success*. Seattle, WA: Dissertation Success LLC.
- Sondakh, Conny. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.3 ,No.1, 2014:19-32.
- Sulistyawati, Ni Made. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4 No. 8.
- Sumintono, B., Widhiarsho, W. (2015). *Aplikasi Pemodelan RASCH Pada Asessment Pendidikan. Cetakan Pertama*. Cimahi: Trim Komunikata.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. cet. 19*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. (2010). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sujarweni, V., Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suwandi *et al.* (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM*. Vol XIV.
- Stephen L. Sondoh Jr, *et al.* (2007). The Effect of Brand Image on Overall Satisfaction And Loyalty Intention In The Context of Color Cosmetic. *Asian Academy of Management Journal* 12, No. 1, 83–107.
- Tangguh, Ghalih galang, *et al.*(2018). Pengaruh citra merek, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Go-Ride. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 61No.2.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Tombakan, F, *et al.* (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 3, No.3.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Utami, Satyaningsih Sri. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi Di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 9, No. 1.
- Wenur, C *et al.* (2015). Pengaruh Strategi *Green Marketing*, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen *The Body Shop, Manado Town Square*. *Jurnal EMBA*. Vol. 3, No. 2.
- Westbrook, R. & Reilly, M. (1983). *Value-Percept disparity: An Alternative To The Disconfirmation of Expectations Theory of Customer Satisfaction*. MI: Association for Consumer Research.
- Zahra, Syafira dan Matulesy, Andik. (2012). Persepsi terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Persona, Jurnal Psikologi Indonesia*, Vol. 1, No. 2.



LAMPIRAN A
LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

(SKALA KEPUASAN KONSUMEN)

1. Definisi Operasional Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap dan respon emosional yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa sehingga menimbulkan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert berdasarkan aspek-aspek kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Sabarguna (2008), terdiri dari kenyamanan, hubungan konsumen dengan karyawan, kompetensi teknis petugas, dan biaya.

2. Skala yang Digunakan

- a. Buat Sendiri (-)
- b. Terjemahan (-)
- c. Modifikasi (✓)

3. Jumlah Aitem

Aitem dalam skala ini berjumlah 27 Aitem.

4. Format Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari lima alternatif jawaban, yaitu :

- 1 : Sangat Tidak Sesuai
- 2 : Tidak Sesuai
- 3 : Agak Sesuai

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4 : Sesuai
5 : Sangat Sesuai

5. Penilaian Setiap Aitem

Pada bagian ini saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan di dalam skala ini. Skala ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen pada pengguna jasa transportasi travel yang meliputi:

- a. Kenyamanan
- b. Hubungan konsumen dengan karyawan
- c. Kompetensi teknis petugas
- d. Biaya.

Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah disediakan, yaitu Relevan (R), Kurang Relevan (KR), atau Tidak Relevan (TR). Dimohon Bapak/Ibu memberikan tanda (√) pada kolom yang disediakan untuk jawaban yang dipilih.

Pernyataan : Kantor/loket travel biasanya terletak di lokasi yang mudah diketahui.

| R | KR | TR |
|-----|-----|-----|
| () | () | () |

Jika Bapak/Ibu menilai pernyataan tersebut relevan dengan aspek, maka Bapak/Ibu memberi centang pada kolom R, demikian seterusnya untuk pernyataan yang tersedia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| Aspek | No. Aitem | Pernyataan Asli | Pernyataan yang di Adaptasi | Alternatif Jawaban | | | Ket. |
|-----------------------------------|-----------|--|---|--------------------|----|----|------|
| | | | | R | KR | TR | |
| Kenyamanan | 1 | Supermarket biasanya tidak terletak di tempat yang terpencil. (F) | Loket/kantor travel biasanya terletak di tempat yang mudah diketahui. (F) | | | | |
| | 9 | Kebersihan di supermarket cukup terjaga. (F) | Kebersihan armada travel yang saya naiki cukup terjaga. (F) | | | | |
| | 17 | Saya merasa lebih nyaman berbelanja di supermarket karena ada fasilitas AC nya. (F) | Fasilitas full AC selama perjalanan menambah rasa kenyamanan saya. (F) | | | | |
| | 5 | Saya tidak nyaman saat berbelanja di supermarket. (UF) | Saya merasa tidak nyaman menggunakan jasa travel yang saya naiki. (UF) | | | | |
| | 13 | Musik/lagu yang diputar di supermarket membuat saya terganggu saat belanja. (UF) | Musik/lagu yang diputar selama diperjalanan membuat saya terganggu. (UF) | | | | |
| | 21 | - | Saya tidak mengetahui lokasi loket/kantor travel yang saya naiki. (UF) | | | | |
| Hubungan konsumen dengan karyawan | 26 | - | Saya merasa dirugikan hanya karena sopir keberatan menjemput/mengantar saya di lokasi yang dianggapnya jauh. (UF) | | | | |
| | 2 | Karyawan supermarket langganan saya bersikap responsif dalam menangani keluhan saya. (F) | Petugas loket/kantor maupun sopir bersikap responsif dalam menangani keluhan saya penumpang. (F) | | | | |
| | 10 | Karyawan supermarket secepatnya menolong | Sopir dengan cepat menolong saya ketika diperlukan. (F) | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kompetensi teknis petugas

| | | | | | | |
|----|--|---|--|--|--|--|
| | | kalua saya perlukan. (F) | | | | |
| 18 | | Karyawan supermarket langganan saya bersikap ramah kepada konsumen. (F) | Petugas loket/kantor maupun sopir bersikap ramah kepada saya. (F) | | | |
| 6 | | Karyawan supermarket kurang cekatan dalam melayani konsumen. (UF) | Petugas loket/kantor maupun sopir kurang cekatan dalam melayani penumpang. (UF) | | | |
| 14 | | Setiap saya minta tolong, karyawan supermarket bersikap acuh tak acuh. (UF) | Setiap saya butuh bantuan, sopir bersikap acuh tak acuh. (UF) | | | |
| 22 | | Saya kecewa dengan cara karyawan memperlakukan saya. (UF) | Saya kecewa dengan cara petugas loket/kantor maupun sopir dalam memperlakukan saya. (UF) | | | |
| 3 | | Menurut saya, karyawan supermarket atau department store cenderung berpengalaman dalam bekerja. (F) | Petugas loket/kantor maupun sopir berpengalaman dalam bekerja. (F) | | | |
| 11 | | Saya dapat menemukan kotak kritik dan saran di supermarket langganan saya. (F) | Perusahaan jasa travel yang saya naiki menyediakan kontak khusus untuk kritik dan saran. (F) | | | |
| 19 | | Menurut saya, karyawan supermarket terampil dalam bekerja. (F) | Petugas loket/kantor maupun sopir terampil dalam bekerja. (F) | | | |
| 25 | | Menurut saya, supermarket langganan saya memiliki karyawan yang tanggap dan disiplin. (F) | Perusahaan travel yang saya naiki memiliki petugas dan sopir yang tanggap dan disiplin. (F) | | | |
| 27 | | Karyawan supermarket atau | Petugas loket/kantor maupun sopir melayani | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-------|---|---|--|--|--|--|
| | department store melayani konsumen dengan sepenuh hati. (F) | penumpang dengan sepenuh hati. (F) | | | | |
| 7 | Karyawan supermarket kadang-kadang sulit berinteraksi dengan konsumen. (UF) | Sopir sulit berinteraksi dengan penumpang selama di perjalanan. (UF) | | | | |
| 15 | - | Saya ketakutan selama di perjalanan karena sopir ugal-ugalan di jalan. (UF) | | | | |
| 23 | - | Sopir tidak menguasai wilayah tujuan penumpang yang akan ia jemput/antar. (UF) | | | | |
| Biaya | 4 | Menurut saya, harga di supermarket cukup murah. (F) | Tarif perjalanan travel yang saya naiki cukup murah. (F) | | | |
| | 12 | Harga yang diberikan supermarket sesuai dengan kualitas produk yang dijual. (F) | Tarif perjalanan yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. (F) | | | |
| 20 | Dengan adanya kartu kredit di supermarket, lebih memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran. (F) | Dengan adanya pembayaran ongkos melalui kartu debit/non-tunai, lebih memudahkan penumpang dalam melakukan pembayaran. (F) | | | | |
| 8 | Supermarket langganan saya tidak mempunyai sistem membership, sehingga konsumen yang sering belanja tidak memperoleh harga khusus atau poin berhadiah. (UF) | Travel yang saya naiki tidak memiliki sistem membership. (UF) | | | | |
| 16 | Harga-harga di supermarket cenderung lebih mahal dibandingkan di tempat lain. (UF) | Tarif perjalanan travel yang saya naiki lebih mahal dibandingkan jasa travel di tempat lain. (UF) | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| - | Travel yang saya naiki tidak ada menyediakan promo/diskon bagi pelanggannya. (UF) | | | | |
|---|---|--|--|--|--|

24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Catatan Skala Kepuasan Konsumen:

1. Isi (Kesesuaian dengan aspek)

Sesuai

2. Bahasa

Jelas

3. Jumlah Aitem

cukup

Pekanbaru, 11 Mei 2020
Validator,



Rita Susanti, S.Psi, M.A
NIP. 198410112011012016



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR (SKALA KUALITAS PELAYANAN)

1. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen sehingga menjadi ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, *et al* (1988) yang dikenal dengan SERQUAL (*Service Quality*), terdiri dari keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*).

2. Skala yang Digunakan

- a. Buat Sendiri (-)
- b. Terjemahan (-)
- c. Modifikasi (✓)

3. Jumlah Aitem

Aitem dalam skala ini berjumlah 30 Aitem.

4. Format Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari lima alternatif jawaban, yaitu :

1. : Sangat Tidak Sesuai
2. : Tidak Sesuai
3. : Agak Sesuai

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. : Sesuai
5. : Sangat Sesuai

5. Penilaian Setiap Aitem

Pada bagian ini saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan di dalam skala ini. Skala ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pengguna jasa transportasi travel yang meliputi:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*).
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Empathy*)

Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah disediakan, yaitu Relevan (R), Kurang Relevan (KR), atau Tidak Relevan (TR). Dimohon Bapak/Ibu memberikan tanda (\surd) pada kolom yang disediakan untuk jawaban yang dipilih.

Pernyataan : Sopir menjemput saya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

| R | KR | TR |
|-----|-----|-----|
| () | () | () |

Jika Bapak/Ibu menilai pernyataan tersebut relevan dengan aspek, maka Bapak/Ibu memberi centang pada kolom R, demikian seterusnya untuk pernyataan yang tersedia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Bukti fisik
(Tangibles)

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keandalan
(Reliability)

| Aspek | No. Aitem | Pernyataan Asli | Pernyataan yang di Adaptasi | Alternatif Jawaban | | | Ket. |
|----------------------------|-----------|---|---|--------------------|----|----|------|
| | | | | R | KR | TR | |
| Bukti fisik (Tangibles) | 1 | Saya suka dengan toko yang menata barangnya dengan rapi. (F) | Saya suka dengan perusahaan travel yang memperhatikan kebersihan, keamanan, dan kenyamanan armadanya dengan teliti. (F) | | | | |
| | 11 | Adanya sampel dari setiap produk yang ditawarkan. (F) | Ada testimoni dari penumpang yang telah dulu menggunakan jasa travel yang saya naiki (F) | | | | |
| | 21 | - | Armada travel yang saya naiki dalam kondisi fisik dan mesin yang baik. (F) | | | | |
| | 29 | - | Petugas loket/kantor maupun sopir berpakaian dengan rapi. (F) | | | | |
| | 31 | - | Travel yang saya naiki menyediakan pemesanan tiket secara online. (F) | | | | |
| | 6 | Saya melihat barang yang akan saya beli berdebu. (UF) | Saya menaiki travel dalam keadaan kotor. (UF) | | | | |
| | 16 | Rambut pramuniaga yang melayani saya terlihat acak-acakan tidak teratur. (UF) | Penampilan sopir terlihat usuh dan tidak rapi. (UF) | | | | |
| | 26 | | Sopir tidak pernah memberikan lembar tiket kepada saya. (UF) | | | | |
| Keandalan (Reliability) | 2 | Saya membeli barang yang sudah saya ketahui kualitasnya. (F) | Saya menggunakan jasa travel yang sudah diketahui kualitasnya. (F) | | | | |
| | 12 | Saya lebih suka toko yang menjual barang dengan harga tetap. (F) | Saya lebih suka menggunakan jasa travel dengan tarif yang tetap. (F) | | | | |



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 22 | Toko A menghubungi saya ketika barang yang ingin saya beli beberapa waktu yang lalu telah tersedia. (F) | Sopir melakukan konfirmasi keberangkatan sebelum melakukan penjemputan. (F) | | | | |
| 7 | Barang yang saya pesan di toko A, datangnya terlambat. (UF) | Travel terlambat menjemput saya tanpa alasan yang jelas. (UF) | | | | |
| 17 | Toko A tidak berusaha menyediakan barang yang sudah saya pesan beberapa waktu lalu. (UF) | Travel tidak berusaha menyediakan posisi duduk yang saya minta pada saat pemesanan. (UF) | | | | |
| 27 | - | Sopir cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik pada penumpang paling depan. (UF) | | | | |
| 3 | Barang yang saya pesan datang tepat waktu. (F) | Sopir travel menjemput saya sesuai dengan estimasi waktu yang telah dijanjikan. (F) | | | | |
| 13 | Setelah bertanya, saya langsung diantar pramuniaga untuk mencari barang yang saya cari. (F) | Petugas loket/kantor maupun sopir merespon dengan baik ketika saya bertanya. (F) | | | | |
| 23 | Ada pramuniaga yang menyambut saya ketika memasuki ruangan tempat perbelanjaan. (F) | Sopir langsung menyambut barang bawaan dan membukakan pintu mobil untuk saya. (F) | | | | |
| 8 | Saya merasa tidak diperhatikan ketika memerlukan pertolongan dari pramuniaga. (UF) | Saya merasa tidak diperhatikan oleh sopir ketika memerlukan bantuan. (UF) | | | | |
| 18 | - | Pelayanan travel yang saya naiki sangat lamban. (UF) | | | | |
| 4 | Toko tempat biasa saya berbelanja mudah dijangkau. (F) | Loket/kantor travel yang saya naiki mudah dijangkau. (F) | | | | |

Daya tanggap
(Responsiveness)



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Jaminan (Assurance)

Empati (Empathy)

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Saya menemukan kembali barang saya yang tertinggal pada saat saya berbelanja beberapa waktu lalu. (F) | Petugas loket/kantor maupun sopir menghubungi saya jika ada barang bawaan yang tertinggal. (F) | | | | |
| | 24 | - | Sopir berkendara dengan hati-hati. (F) | | | |
| | 9 | Pramuniaga terlihat kesulitan dalam memberi contoh cara penggunaan produk A. | Sopir terlihat kesulitan menemukan alamat yang sudah saya beritahu. (UF) | | | |
| | 19 | - | Armada travel yang saya naiki terlihat kurang layak digunakan untuk membawa penumpang. (UF) | | | |
| | 28 | - | Saya tidak akan berlangganan lagi karena sikap buruk yang diperlihatkan oleh petugas loket/kantor maupun sopir. (UF) | | | |
| 5 | Kritikan saya didengarkan dengan baik oleh pramuniaga. (F) | Kritikan saya didengarkan dengan baik oleh petugas loket/kantor maupun sopir. (F) | | | | |
| | 15 | Pramuniaga mengucapkan “terima kasih” setelah melayani saya. (F) | Sopir mengucapkan “terima kasih” setelah mengantar saya. (F) | | | |
| | 25 | - | Jam keberangkatan yang disediakan sesuai dengan harapan saya. (F) | | | |
| | 10 | Keluhan saya tidak didengarkan dengan baik oleh pramuniaga. (UF) | Keluhan saya tidak didengarkan oleh petugas loket/kantor maupun sopir. (UF) | | | |
| | 20 | Pramuniaga tidak berusaha memberikan solusi ketika saya mulai bingung saat memillih barang. (UF) | Petugas loket/kantor maupun sopir tidak berusaha memberikan solusi jika ada masalah | | | |



UIN SUSKA RIAU

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | | selama keberangkatan saya. (UF) | | | | |
| 30 | - | Petugas loket/kantor maupun sopir tidak berusaha menjalin hubungan yang baik dengan saya. (UF) | | | | |

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Catatan skala kualitas pelayanan:

1. Isi (Kesesuaian dengan aspek)

Sebeni

2. Bahasa

Jelas

3. Jumlah Aitem

Cukup

Pekanbaru, 11 Mei 2020
Validator,



Rita Susanti, S.Psi, M.A
NIP. 198410112011012016

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR (SKALA CITRA MEREK)

1. Definisi Operasional Citra Merek

Citra merek adalah suatu kesan atau persepsi yang ada di dalam pikiran konsumen mengenai suatu merek yang hal ini dibentuk oleh pesan dan pengalaman konsumen mengenai merek, sehingga menimbulkan citra yang ada dalam pikiran konsumen. Citra merek dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert berdasarkan aspek-aspek citra merek yang dikemukakan oleh Davis (2000), terdiri dari atribut (*Attributes*), keuntungan (*Benefits*), sikap merek (*Brand Attitude*), dan personal/Kepribadian Merek (*Brand Personality*).

2. Skala yang Digunakan

- a. Buat Sendiri (-)
- b. Terjemahan (-)
- c. Modifikasi (✓)

3. Jumlah Aitem

Aitem dalam skala ini berjumlah 30 Aitem.

4. Format Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari lima alternatif jawaban, yaitu :

- 1 : Sangat Tidak Sesuai
- 2 : Tidak Sesuai
- 3 : Agak Sesuai
- 4 : Sesuai
- 5 : Sangat Sesuai

5. Penilaian Setiap Aitem

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada bagian ini saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan di dalam skala ini. Skala ini bertujuan untuk mengetahui citra merek pada pengguna jasa transportasi travel yang meliputi:

- a. Atribut (*Attributes*)
- b. Keuntungan (*Benefits*)
- c. Sikap merek (*Brand Attitude*)
- d. Personal/Kepribadian Merek (*Brand Personality*)

Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah disediakan, yaitu Relevan (R), Kurang Relevan (KR), atau Tidak Relevan (TR). Dimohon Bapak/Ibu memberikan tanda (\surd) pada kolom yang disediakan untuk jawaban yang dipilih.

Pernyataan : Testimoni yang baik dari penumpang membuat saya yakin menggunakan travel ini.

| R | KR | TR |
|-----|-----|-----|
| () | () | () |

Jika Bapak/Ibu menilai pernyataan tersebut relevan dengan aspek, maka Bapak/Ibu memberi centang pada kolom R, demikian seterusnya untuk pernyataan yang tersedia.



Hak Cipta melindungi Undang-Undang Aspek

1. Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Atribut (Attributes)

| No. Aitem | Pernyataan Asli | Pernyataan yang di Adaptasi | Alternatif Jawaban | | | Ket. |
|-----------|--|--|--------------------|-----|----|------|
| | | | R | K R | TR | |
| 1 | Sebelum melakukan pembelian, iklan-iklan mengenai fitur, fungsi, harga, dan promosi merek ini cukup informative bagi saya. (F) | Sebelum melakukan pemesanan tiket, informasi seperti nama travel, harga, fasilitas, maupun promosi cukup informatif bagi saya. (F) | | | | |
| 9 | Saya menganggap inovasi teknologi yang dilakukan merek operator seluler ini dapat saya gunakan dan tidak sia-sia. (F) | Saya menganggap fasilitas seperti air mineral gratis yang disediakan pihak travel merek ini berguna dan tidak sia-sia. (F) | | | | |
| 17 | - | Testimoni yang baik dari penumpang terdahulu membuat saya yakin menggunakan merek ini. (F) | | | | |
| 25 | - | Saya memastikan merek travel yang saya naiki sudah memiliki izin beroperasi. (F) | | | | |
| 5 | Saya menganggap desain logo dan kemasan produk dari merek ini tidak fashionable. (UF) | Saya menganggap desain logo dari merek travel yang saya naiki tidak fashionable (disukai banyak orang). (UF) | | | | |
| 13 | Operator seluler yang saya beli ini tidak sesuai dengan iklannya, karena ternyata merek ini memiliki jangkauan yang terbatas. (UF) | Travel merek ini memiliki fasilitas yang buruk, tidak sesuai dengan yang diinformasikan. (UF) | | | | |
| 21 | - | Saya manaiki travel merek ini tanpa memperdulikan | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | |
|----|---|--|---|--|--|--|--|
| | | | informasi tentang travel tersebut. (UF) | | | | |
| 28 | - | | Nama merek travel yang saya naiki sulit untuk diingat. (UF) | | | | |
| 2 | Fitur NSP (nada sambung pribadi) yang disediakan merek memiliki pilihan yang menarik. (F) | | Fasilitas pengiriman paket yang disediakan travel merek ini cukup membantu saya. (F) | | | | |
| 10 | - | | Saya merasa lebih aman menggunakan travel merek ini. (F) | | | | |
| 18 | - | | Tarif travel merek ini sesuai dengan pelayanan dan jarak antaranya. (F) | | | | |
| 26 | - | | Travel merek ini melebihi ekspektasi saya dalam berpergian dengan nyaman. (F) | | | | |
| 6 | Keuntungan (Benefits) Bagi saya, harga murah dan bonus yang ditawarkan oleh merek ini tidak terlalu membantu kondisi keuangan saya. (UF) | | Harga murah dan bonus-bonus yang ditawarkan travel merek ini tidak terlalu membantu keuangan saya. (UF) | | | | |
| 14 | Saya tidak menyukai desain logo, kemasan, dan desain produk dari merek operator seluler yang saya gunakan ini. (F) | | Saya tidak menyukai nama maupun desain logo dari merek travel yang saya naiki. (UF) | | | | |
| 22 | Saya tidak menganggap bahwa merek operator seluler ini dapat membantu citra diri saya. (UF) | | Travel merek ini tidak mempengaruhi citra diri saya. (UF) | | | | |
| 29 | - | | Saya merasa rugi menggunakan travel merek ini. (UF) | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | |
|--|----|--|---|--|--|--|--|
| | 3 | Menurut saya, program membership memberikan keuntungan yang berarti bagi pelanggan merek operator seluler ini. (F) | Menurut saya, program membership memberikan keuntungan yang berarti bagi saya. (F) | | | | |
| | 11 | Menurut saya, penyediaan fasilitas internet mobile memberikan kemudahan bagi pelanggan merek ini. (F) | Menurut saya, penyediaan fasilitas free wifi oleh travel merek ini selama diperjalanan akan memberikan kemudahan bagi saya. (F) | | | | |
| | 19 | Saya percaya bahwa merek operator seluler ini memberikan pelayanan purna jual yang terbaik dan termudah dalam administrasinya. (F) | Saya percaya bahwa merek travel ini memberikan pelayanan yang terbaik. (F) | | | | |
| | 27 | - | Pemesanan tiket secara online cukup membantu saya. (F) | | | | |
| | 7 | Jika saya hendak membeli sim card, bukan merek operator seluler ini yang muncul pertama kali di ingatan. (UF) | Jika ingin memesan tiket, bukan merek travel ini yang pertama muncul di ingatan saya. (UF) | | | | |
| | 15 | Menurut saya, merek operator seluler ini bukanlah operator seluler yang biayanya paling murah. (UF) | Menurut saya, travel merek ini bukanlah travel yang tarifnya paling murah. (UF) | | | | |
| | 23 | - | Travel merek ini membuat saya tidak ingin | | | | |

Sikap merek (Brand Attitude)



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | |
|----|---|--|---|--|--|--|--|
| | | | merekomendasikannya kepada orang lain. (UF) | | | | |
| 30 | - | | Travel merek ini tidak mementingkan kenyamanan dan keselamatan penumpang. (UF) | | | | |
| 4 | - | | Saya lebih memilih menggunakan travel merek ini karena sudah banyak dikenal orang. (F) | | | | |
| 12 | - | Personal/Kepribadian Merek (<i>Brand Personality</i>) | Merek travel ini mempekerjakan orang-orang yang berpengalaman dibidangnya. (F) | | | | |
| 20 | - | | Travel merek ini terkenal dengan pelayanannya yang bagus. (F) | | | | |
| 8 | - | | Petugas loket/kantor maupun sopir travel merek ini memiliki tata krama yang buruk. (UF) | | | | |
| 16 | - | | Travel merek ini tidak memenuhi harapan saya dalam berpergian. (UF) | | | | |
| 24 | - | | Travel merek ini tidak mengedepankan pelayanan yang baik. (UF) | | | | |

Catatan : Skala Citra Merek

1. Isi (Kesesuaian dengan aspek)

Sesuai

2. Bahasa

Jelas

3. Jumlah Aitem

Cukup

Pekanbaru, 11 Mei 2020
Validator,



Rita Susanti, S.Psi, M.A
NIP. 198410112011012016



LAMPIRAN B

SKALA *TRY OUT*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SKALA PENELITIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh., Salam Sejahtera

Dengan hormat,

Saya Hendri Hidayat, mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Suska Riau. Dalam hal ini, perkenankan saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam skala ini. Penelitian ini digunakan dalam penyusunan skripsi mengenai kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi travel. Oleh karena itu, diharapkan Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan jawaban yang sebenarnya demi membantu penelitian.

Identitas dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terimakasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama/Inisial :
Umur :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Alamat :
Nomor HP :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. SKALA PENELITIAN

Petunjuk Pengisian :

Berikut ini terdapat tiga skala dengan beberapa pernyataan yang menggambarkan diri Bapak/Ibu/Saudara mengenai kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi travel. Jawablah pernyataan sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu/Saudara alami dan rasakan, kejujuran Bapak/Ibu/Saudara dalam menjawab setiap pernyataan yang telah disediakan sangat diharapkan.

Jawaban yang diberikan tidak ada yang salah, semua jawaban adalah benar selama jawaban sesuai dengan keadaan, perasaan, dan fikiran Bapak/Ibu/Saudara sebenarnya. Seluruh jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan dijaga kerahasiaannya sesuai etika penelitian.

Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk memilih salah satu kolom yang ada di samping pernyataan tersebut dengan cara memberikan tanda ceklis (\checkmark) pada kolom yang paling sesuai dengan diri Bapak/Ibu/Saudara. Pada kolom tersebut terdapat huruf SS, S, KS, TS, dan STS. Makna huruf-huruf tersebut adalah sebagai berikut:

| | | | |
|-----------|-----------------|------------|----------------|
| SS | = Sangat Sesuai | TS | = Tidak Sesuai |
| S | = Sesuai | STS | = Sangat Tidak |
| Sesuai | | | |
| KS | = Kurang Sesuai | | |

Contoh :

| No. | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----|--|--------------------|---|----|----|--------------|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1. | Kantor/loket travel biasanya terletak dilokasi yang mudah diketahui. | | | | | \checkmark |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

SKALA I

| No. | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----|--|--------------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1. | Kantor/loket travel biasanya terletak dilokasi yang mudah diketahui. | | | | | |
| 2. | Petugas kantor/loket dan sopir ramah kepada saya. | | | | | |
| 3. | Sopir paham sekali kapan ia harus mendahului kendaraan yang ada di depannya. | | | | | |
| 4. | Saya tidak keberatan dengan tarif yang ditetapkan perusahaan travel. | | | | | |
| 5. | Saya tidak mengetahui lokasi kantor/loket travel yang saya naiki. | | | | | |
| 6. | Saya merasa kurang dihargai sebagai penumpang. | | | | | |
| 7. | Sopir tidak mau menegur penumpang yang semena-mena selama perjalanan. | | | | | |
| 8. | Tarif yang ditetapkan cukup mahal bagi saya. | | | | | |
| 9. | Saya mudah menemukan lokasi kantor/loket travel yang akan saya naiki. | | | | | |
| 10. | Sopir merespon dengan baik apa yang penumpang butuhkan. | | | | | |
| 11. | Tarif yang ditetapkan perusahaan travel terjangkau untuk semua kalangan. | | | | | |
| 12. | Armada travel yang saya naiki kurang bersih dan berbau. | | | | | |
| 13. | Petugas kantor/loket dan sopir kurang ramah kepada saya. | | | | | |

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 14. | Saya ketakutan selama perjalanan karena sopir ugal-ugalan. | | | | | |
| 15. | Menurut saya travel ini hanya mampu dinaiki oleh orang-orang dengan kemampuan ekonomi menengah ke atas. | | | | | |
| 16. | Armada travel yang saya naiki dalam keadaan bersih. | | | | | |
| 17. | Sopir menjawab apa yang saya tanyakan. | | | | | |
| 18. | Saya meyakini bahwa sopir yang melayani perjalanan adalah orang yang berpengalaman. | | | | | |
| 19. | Penumpang yang terlalu banyak membuat saya ingin cepat-cepat sampai di tujuan. | | | | | |
| 20. | Sopir yang melayani perjalanan saya pendiam dan jarang senyum. | | | | | |
| 21. | Para sopir dalam keadaan rapi dan bersih. | | | | | |
| 22. | Sopir memperlakukan setiap penumpang dengan adil. | | | | | |
| 23. | Sopir yang masih muda belum tentu tidak berpengalaman. | | | | | |
| 24. | Saya tidak bisa tidur sepanjang perjalanan. | | | | | |
| 25. | Sopir kurang peduli dengan penumpang ketika menaiki atau menuruni mobil. | | | | | |
| 26. | Armada travel yang saya naiki menggunakan armada yang terbaru. | | | | | |
| 27. | Sopir mempunyai keahlian yang baik dalam mengendarai mobil. | | | | | |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

SKALA II

| No. | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----|--|--------------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1. | Sopir menjemput saya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. | | | | | |
| 2. | Sopir siap untuk membantu saya selama perjalanan. | | | | | |
| 3. | Setiap pembelian tiket sudah disertai asuransi jiwa untuk saya. | | | | | |
| 4. | Sopir berkendara dengan hati-hati agar menumpang tidak mabuk di perjalanan. | | | | | |
| 5. | Armada travel yang saya naiki menggunakan armada dengan kondisi fisik dan mesin yang baik. | | | | | |
| 6. | Sopir terlambat menjemput saya. | | | | | |
| 7. | Pelayanan travel yang saya naiki sangat lamban. | | | | | |
| 8. | Sikap petugas kantor/loket dan sopir yang buruk membuat saya tidak akan berlangganan. | | | | | |
| 9. | Kritik dan saran saya tidak direspon dengan baik oleh petugas kantor/loket maupun sopir. | | | | | |
| 10. | Armada travel yang digunakan tidak layak untuk membawa penumpang. | | | | | |
| 11. | Saya mendapatkan pelayanan yang sama dengan penumpang yang lainnya. | | | | | |
| 12. | Sopir mengantar saya ke tempat tujuan dengan cepat dan tanpa kendala. | | | | | |
| 13. | Armada travel yang saya naiki terjamin aman dan nyaman. | | | | | |

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 14. | Saya merasa terbantu dengan banyaknya jadwal keberangkatan travel. | | | | | |
| 15. | Petugas kantor/loket dan sopir bekerja dengan seragam yang rapi dan professional. | | | | | |
| 16. | Saya kecewa dengan ketidaktepatan waktu penjemputan. | | | | | |
| 17. | Sopir tidak peduli dengan keselamatan penumpang selama perjalanan. | | | | | |
| 18. | Sopir suka berkata kotor dan berperilaku kasar. | | | | | |
| 19. | Saya merasa fasilitas yang diberikan masih kurang. | | | | | |
| 20. | Sopir tidak pernah memberikan lembar tiket resmi kepada saya. | | | | | |
| 21. | Fasilitas air minum mineral dibagikan sama rata. | | | | | |
| 22. | Sopir memperhatikan kenyamanan penumpang. | | | | | |
| 23. | Petugas kantor/loket dan sopir memperlakukan saya dengan hormat. | | | | | |
| 24. | Pemesanan tiket secara online akan terasa lebih praktis. | | | | | |
| 25. | Sopir cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik pada penumpang yang duduk paling depan. | | | | | |
| 26. | Saya menghabiskan banyak waktu di mobil karena sopir tidak menguasai seluk-beluk wilayah yang dilewati. | | | | | |
| 27. | Musik yang diputar membuat saya terganggu selama perjalanan. | | | | | |
| 28. | Petugas kantor/loket dan sopir selalu membina hubungan yang baik dengan saya. | | | | | |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 29. | Berhenti di <i>Rest Area</i> membuat saya bisa makan dan istirahat sejenak. | | | | | |
| 30. | Sopir mengetahui dengan baik dimana saya dijemput dan diantar. | | | | | |
| 31. | Menurut saya petugas kantor/loket dan sopir sangat baik dalam melayani penumpang. | | | | | |

SKALA III

| No. | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----|--|--------------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1. | Testimoni yang baik dari penumpang membuat saya yakin menggunakan travel ini. | | | | | |
| 2. | Saya merasa aman jika menaiki travel ini. | | | | | |
| 3. | Program membership akan memberikan kemudahan kepada saya. | | | | | |
| 4. | Saya lebih memilih menggunakan travel dengan merek yang sudah banyak dikenal orang. | | | | | |
| 5. | Stiker/logo perusahaan yang ada di bodi mobil travel terlalu mencolok. | | | | | |
| 6. | Saya tidak suka desain merek/logo travel yang saya naiki. | | | | | |
| 7. | Saya mengikuti rekomendasi travel dari teman saya, walaupun tidak sesuai dengan saya. | | | | | |
| 8. | Saya tidak akan menggunakan travel yang petugas kantor/loket dan sopirnya berperilaku buruk. | | | | | |
| 9. | Saya selalu memastikan travel yang saya naiki aman. | | | | | |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 10. | Desain merek/logo perusahaan travel mempengaruhi saya untuk menggunakan jasa travel tersebut. | | | | | |
| 11. | Ketika hendak berpergian, yang terlintas dalam pikiran saya adalah merek travel yang sering saya naiki. | | | | | |
| 12. | Merek/logo travel yang memiliki arti yang baik lebih saya sukai. | | | | | |
| 13. | Saya menaiki travel tanpa memperdulikan informasi tentang travel tersebut. | | | | | |
| 14. | Saya menggunakan jasa travel apapun tanpa melihat mereknya. | | | | | |
| 15. | Program membership hanya akan merugikan saya. | | | | | |
| 16. | Menurut saya sopir yang terbilang masih muda akan cenderung ceroboh saat berkendara. | | | | | |
| 17. | Travel yang saya naiki sudah terjamin kualitasnya. | | | | | |
| 18. | Saya selalu memperhatikan merek travel yang saya naiki. | | | | | |
| 19. | Travel ini terkenal dengan akurasi/ketepatan waktunya dalam mengantar penumpang. | | | | | |
| 20. | Saya lebih suka menggunakan travel yang resmi (izin trayek dari DISHUB). | | | | | |
| 21. | Merek bukanlah hal utama dalam menggunakan jasa travel. | | | | | |
| 22. | Saya merasa semua travel memberikan keuntungan yang sama. | | | | | |
| 23. | Saya tidak akan menggunakan travel yang tidak mengedepankan pelayanan yang baik. | | | | | |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 24. | Saya senang menggunakan jasa travel yang saya naiki. | | | | | |
| 25. | Travel resmi (izin trayek) membuat saya tidak khawatir selama diperjalanan. | | | | | |
| 26. | Saya lebih menyukai sopir yang masih muda dan berpengalaman. | | | | | |
| 27. | Saya kurang senang dengan pelayanan travel yang saya naiki. | | | | | |
| 28. | Menurut saya sopir yang ideal berumur tidak lebih dari 40 tahun. | | | | | |
| 29. | Saya tidak tertarik jika ada perusahaan travel lain menawarkan potongan tarif. | | | | | |
| 30. | Ketika berencana untuk berpergian, saya teringat merek travel yang sering saya naiki. | | | | | |



LAMPIRAN C

TABULASI DATA *TRY OUT*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabulasi Data Mentah Try Out Variabel Kepuasan Konsumen

© Hak Cipta

UIN Suska Riau

State Islamic Univ

| No. | Kepuasan Konsumen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total | |
|-----|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 91 | |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 94 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 89 | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 97 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 105 | |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 97 | |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 95 | |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 88 | |
| 9 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 82 | |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 113 | |
| 11 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 113 | |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 119 | |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 119 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 89 | |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 93 | |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 94 | |
| 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 82 | |
| 18 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 82 | |
| 19 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 71 | |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 92 | |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 94 | |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 87 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 80 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 109 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 113 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 88 |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 79 |
| 31 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 119 |
| 32 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 91 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 96 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 104 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 88 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 92 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 113 |
| 39 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 109 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 84 |
| 41 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 94 |
| 42 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 93 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 109 |
| 44 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 99 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 96 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 103 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|------------|------------|
| 47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 109 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 88 | | | | | | | |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 104 | |
| 50 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 120 | |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 | |
| 52 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 97 | |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 82 | |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 99 | |
| 55 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 97 | |
| 56 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 113 | |
| 57 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 | |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 102 | |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 81 | |
| 60 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 | |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 71 | |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 | |
| 63 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 85 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 | |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 | |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 87 | |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 | |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 109 | |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 116 | |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 86 | |
| 71 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 112 | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|-----------|
| 72 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 109 | |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 90 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 99 | |
| 75 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 101 | |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 91 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa





Tabulasi Data Mentah Try Out Variabel Kualitas Pelayanan

1. Diambil dari ...
 2. Diambil dari ...
 3. Diambil dari ...
 4. Diambil dari ...
 5. Diambil dari ...
 6. Diambil dari ...
 7. Diambil dari ...
 8. Diambil dari ...
 9. Diambil dari ...
 10. Diambil dari ...
 11. Diambil dari ...
 12. Diambil dari ...
 13. Diambil dari ...
 14. Diambil dari ...
 15. Diambil dari ...
 16. Diambil dari ...
 17. Diambil dari ...
 18. Diambil dari ...
 19. Diambil dari ...
 20. Diambil dari ...
 21. Diambil dari ...

State Islamic Univ

| No. | Kualitas Pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total | |
|-----|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | |
| 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 102 | |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 122 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 108 | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 129 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 121 |
| 6 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 115 | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 116 | |
| 8 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 113 | |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 104 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 125 | |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 148 | |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 141 |
| 13 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 146 |
| 14 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 106 | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 117 | |
| 16 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 104 | |
| 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 100 | |
| 18 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 100 | |
| 19 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 99 | |
| 20 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 105 | |
| 21 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 113 | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|-----|
| 22 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 112 | |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 116 | |
| 24 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 89 | |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 119 | | |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 127 | |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 142 | |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 107 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 117 | |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 104 | |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 125 | |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 97 | |
| 33 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 111 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 114 | |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 118 | |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 105 | |
| 37 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 109 | |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 128 | |
| 39 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 130 | |
| 40 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 106 | |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 108 | |
| 42 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 102 | |
| 43 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 115 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 121 | |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 117 | |
| 46 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 123 | |





| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|
| 47 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 125 | |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 106 | |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 123 | |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 147 | |
| 51 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 109 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 121 |
| 53 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 95 |
| 54 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 116 | |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 114 | |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 121 | |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 107 | |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 140 | |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 103 | |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 96 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 95 | |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 123 | |
| 63 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 96 |
| 64 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 128 | |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 119 | |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 95 |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 109 |
| 68 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 128 | |
| 69 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 128 | |
| 70 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 99 | |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 134 | |





| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|------------|
| 72 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 122 | |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 110 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 112 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 121 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 100 |



1. Diarah mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarah mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



Tabulasi Data mentah Try Out Variabel Citra Merek

2. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 1. Diarahkan untuk mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 2. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 3. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 4. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 5. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 6. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 7. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 8. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 9. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 10. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 11. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 12. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 13. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 14. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 15. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 16. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 17. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 18. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 19. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 20. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:
 21. Diarahkan mengumpulkan dan memperbandingkan sebagian atau seluruhnya untuk keperluan penelitian, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:

© Hak Cipta Jember Jember State Islamic Univ

| No. | Citra Merek | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|-----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | |
| 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 103 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 121 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 104 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 125 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 106 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 112 |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 112 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 107 |
| 9 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 115 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 121 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 136 |
| 12 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 128 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 135 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 105 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 110 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 97 |
| 17 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 91 |
| 18 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 91 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 98 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 111 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 100 |





| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|
| 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 119 | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 105 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 91 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 103 | |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 128 | |
| 27 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 128 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 103 | |
| 29 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 110 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 96 |
| 31 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 105 | |
| 32 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 85 | |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 117 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 109 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 107 | |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 93 | |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 110 | |
| 38 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 122 | |
| 39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 117 | |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 95 | |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 100 | |
| 42 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 90 | |
| 43 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 90 | |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 126 | |
| 45 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 | |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 106 | |

2. Diarng me ngumu nkan dan me nper banyak se babian atau se luruh kayla ulis ini dalam bentuk apapun tanpa menyebutkan sumber:





| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|-----|
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 117 | | |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 98 | |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 105 | |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 125 | |
| 51 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 110 | |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 112 | |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 97 | |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 92 | |
| 55 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 107 | |
| 56 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 131 | |
| 57 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 92 | |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 120 |
| 59 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 96 | |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 90 | |
| 61 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 98 | |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 103 | |
| 63 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 97 | |
| 64 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 115 | |
| 65 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 99 | |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 95 | |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 116 | |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 116 | |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 116 | |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 97 | |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 130 | |

2. Diulang menggunakan hak Cipta Dinding Ujung-Undang-Undang

Di dalam bentuk apapun tanpa





| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 115 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 104 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 104 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 110 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 87 |



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 3. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN D

UJI RELIABILITAS DAN UJI DAYA DISKRIMINASI AITEM



UJI RELIABILITAS

A. Kepuasan Konsumen

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .869 | 27 |

B. Kualitas Pelayanan

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .887 | 31 |

C. Citra Merek

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .863 | 30 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI DAYA DISKRIMINASI AITEM

A. Kepuasan Konsumen

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X01 | 92.8421 | 126.721 | .314 | .867 |
| X02 | 92.7763 | 125.936 | .490 | .864 |
| X03 | 92.6579 | 125.241 | .502 | .864 |
| X04 | 93.0921 | 129.258 | .154 | .871 |
| X05 | 93.2763 | 121.696 | .486 | .863 |
| X06 | 93.8158 | 122.046 | .403 | .866 |
| X07 | 93.5658 | 121.182 | .449 | .864 |
| X08 | 94.2632 | 121.530 | .435 | .865 |
| X09 | 92.6842 | 123.899 | .592 | .862 |
| X10 | 92.8158 | 123.779 | .508 | .863 |
| X11 | 93.7763 | 127.456 | .159 | .874 |
| X12 | 92.8553 | 126.205 | .532 | .864 |
| X13 | 93.7368 | 118.143 | .561 | .860 |
| X14 | 93.2500 | 118.217 | .745 | .856 |
| X15 | 93.4474 | 112.677 | .757 | .853 |
| X16 | 93.4342 | 125.156 | .301 | .868 |
| X17 | 92.7895 | 123.182 | .472 | .864 |
| X18 | 92.8289 | 126.384 | .430 | .865 |
| X19 | 92.8816 | 124.506 | .593 | .863 |
| X20 | 93.6711 | 127.584 | .152 | .874 |
| X21 | 93.8289 | 126.624 | .186 | .873 |
| X22 | 93.2895 | 118.395 | .715 | .857 |
| X23 | 93.2368 | 123.516 | .405 | .865 |
| X24 | 94.4474 | 122.811 | .381 | .866 |
| X25 | 93.0658 | 125.529 | .394 | .866 |
| X26 | 93.7763 | 124.283 | .267 | .871 |
| X27 | 92.8158 | 125.619 | .520 | .864 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Kualitas Pelayanan

| Item-Total Statistics | | | | |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X01 | 110.3684 | 175.729 | .137 | .888 |
| X02 | 110.6316 | 169.809 | .466 | .884 |
| X03 | 111.1447 | 169.805 | .324 | .886 |
| X04 | 111.0658 | 172.996 | .212 | .888 |
| X05 | 111.1447 | 171.965 | .243 | .887 |
| X06 | 111.1711 | 160.384 | .632 | .879 |
| X07 | 111.6711 | 160.677 | .572 | .881 |
| X08 | 111.5263 | 161.986 | .641 | .879 |
| X09 | 111.6711 | 164.250 | .500 | .882 |
| X10 | 111.5263 | 160.546 | .761 | .877 |
| X11 | 111.5263 | 177.106 | -.011 | .893 |
| X12 | 110.8289 | 178.384 | -.061 | .891 |
| X13 | 110.8816 | 169.892 | .467 | .884 |
| X14 | 111.0526 | 169.091 | .327 | .886 |
| X15 | 110.8158 | 168.632 | .381 | .885 |
| X16 | 111.6447 | 157.912 | .683 | .878 |
| X17 | 111.5000 | 159.320 | .712 | .878 |
| X18 | 111.4342 | 161.476 | .664 | .879 |
| X19 | 111.2632 | 159.956 | .682 | .878 |
| X20 | 111.6053 | 161.175 | .661 | .879 |
| X21 | 110.8816 | 169.012 | .443 | .884 |
| X22 | 110.6579 | 172.335 | .357 | .886 |
| X23 | 110.7763 | 170.443 | .390 | .885 |
| X24 | 110.9605 | 164.092 | .578 | .881 |
| X25 | 111.0526 | 168.371 | .458 | .884 |
| X26 | 112.1316 | 171.556 | .147 | .892 |
| X27 | 111.9079 | 166.645 | .406 | .884 |
| X28 | 111.7500 | 166.190 | .307 | .888 |
| X29 | 111.0395 | 167.132 | .503 | .883 |
| X30 | 111.8026 | 160.907 | .626 | .879 |
| X31 | 111.7763 | 172.363 | .122 | .893 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Citra Merek

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X01 | 103.6579 | 149.748 | .126 | .865 |
| X02 | 103.6316 | 145.809 | .416 | .859 |
| X03 | 104.0000 | 150.213 | .058 | .868 |
| X04 | 103.6316 | 146.582 | .379 | .860 |
| X05 | 104.6579 | 143.961 | .324 | .861 |
| X06 | 104.7632 | 142.716 | .408 | .859 |
| X07 | 104.6184 | 140.026 | .459 | .857 |
| X08 | 104.1184 | 133.706 | .785 | .848 |
| X09 | 103.6579 | 148.788 | .117 | .867 |
| X10 | 103.5132 | 145.133 | .438 | .859 |
| X11 | 103.8684 | 145.982 | .185 | .866 |
| X12 | 103.6053 | 143.229 | .455 | .858 |
| X13 | 104.2632 | 135.370 | .658 | .851 |
| X14 | 104.1184 | 136.159 | .681 | .851 |
| X15 | 104.9474 | 147.117 | .194 | .864 |
| X16 | 104.3684 | 137.036 | .595 | .853 |
| X17 | 103.8289 | 149.344 | .117 | .866 |
| X18 | 103.6184 | 145.279 | .501 | .858 |
| X19 | 103.6316 | 144.342 | .497 | .858 |
| X20 | 103.6842 | 144.219 | .541 | .857 |
| X21 | 104.8684 | 142.809 | .353 | .860 |
| X22 | 105.4079 | 157.365 | -.289 | .873 |
| X23 | 104.2237 | 134.336 | .627 | .851 |
| X24 | 104.3684 | 138.742 | .474 | .857 |
| X25 | 103.5000 | 149.107 | .199 | .863 |
| X26 | 103.8947 | 146.255 | .354 | .860 |
| X27 | 103.9342 | 148.036 | .142 | .866 |
| X28 | 104.3421 | 139.721 | .458 | .857 |
| X29 | 104.0395 | 130.652 | .809 | .845 |
| X30 | 104.0789 | 134.554 | .614 | .852 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN E

SKALA PENELITIAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SKALA PENELITIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh., Salam Sejahtera

Dengan hormat,

Saya Hendri Hidayat, mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Suska Riau. Dalam hal ini, perkenankan saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam skala ini. Penelitian ini digunakan dalam penyusunan skripsi mengenai kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi travel. Oleh karena itu, diharapkan Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan jawaban yang sebenarnya demi membantu penelitian.

Identitas dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terimakasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama/Inisial :
Umur :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Alamat :
Nomor HP :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. SKALA PENELITIAN

Petunjuk Pengisian :

Berikut ini terdapat tiga skala dengan beberapa pernyataan yang menggambarkan diri Bapak/Ibu/Saudara mengenai kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi travel. Jawablah pernyataan sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu/Saudara alami dan rasakan, kejujuran Bapak/Ibu/Saudara dalam menjawab setiap pernyataan yang telah disediakan sangat diharapkan.

Jawaban yang diberikan tidak ada yang salah, semua jawaban adalah benar selama jawaban sesuai dengan keadaan, perasaan, dan fikiran Bapak/Ibu/Saudara sebenarnya. Seluruh jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan dijaga kerahasiaannya sesuai etika penelitian.

Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk memilih salah satu kolom yang ada di samping pernyataan tersebut dengan cara memberikan tanda ceklis (\checkmark) pada kolom yang paling sesuai dengan diri Bapak/Ibu/Saudara. Pada kolom tersebut terdapat huruf SS, S, KS, TS, dan STS. Makna huruf-huruf tersebut adalah sebagai berikut:

| | | | |
|-----------|-----------------|------------|----------------|
| SS | = Sangat Sesuai | TS | = Tidak Sesuai |
| S | = Sesuai | STS | = Sangat Tidak |
| Sesuai | | | |
| KS | = Kurang Sesuai | | |

Contoh :

| No. | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|------------|--|---------------------------|----------|-----------|-----------|--------------|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 2. | Kantor/loket travel biasanya terletak dilokasi yang mudah diketahui. | | | | | \checkmark |



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

SKALA I

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| No. | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----|---|--------------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1. | Kantor/loket travel biasanya terletak dilokasi yang mudah diketahui. | | | | | |
| 2. | Petugas loket/kantor maupun sopir bersikap responsive dalam menangani keluhan saya. | | | | | |
| 3. | Petugas loket/kantor maupun sopir berpengalaman dalam bekerja. | | | | | |
| 4. | Saya merasa tidak nyaman menggunakan jasa travel yang saya naiki. | | | | | |
| 5. | Petugas loket.kantor maupun sopir kurang cekatan dalam melayani penumpang. | | | | | |
| 6. | Sopir sulit berinteraksi dengan penumpang selama di perjalanan. | | | | | |
| 7. | Travel yang saya naiki tidak memiliki system membership. | | | | | |
| 8. | Kebersihan armada travel yang saya naiki cukup terjaga. | | | | | |
| 9. | Sopir dengan cepat menolong saya ketika diperlukan. | | | | | |
| 10. | Tarif perjalanan yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. | | | | | |
| 11. | Musik/lagu yang diputar selama diperjalanan membuat saya terganggu. | | | | | |
| 12. | Setiap saya butuh bantuan, sopir bersikap acuh tak acuh. | | | | | |
| 13. | Saya ketakutan selama diperjalanan karena sopir ugal-ugalan di jalan. | | | | | |



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 14. | Tariff perjalanan travel yang saya naiki lebih mahal dibandingkan jasa travel di tempat lain. | | | | | |
| 15. | Fasilitas full AC selama perjalanan menambah ras kenyamanan saya. | | | | | |
| 16. | Petugas loket/kantor maupun sopir bersikap ramah kepada saya. | | | | | |
| 17. | Petugas loket/kantor maupun sopir terampil dalam bekerja. | | | | | |
| 18. | Saya kecewa dengan cara petugas loket/kantor maupun sopir dalam memperlakukan saya. | | | | | |
| 19. | Sopir tidak menguasai wilayah tujuan penumpang yang akan ia jemput/antar. | | | | | |
| 20. | Travel yang saya naiki tidak menyediakan promo/diskon bagi pelanggannya. | | | | | |
| 21. | Perusahaan travel yang saya naiki memiliki petugas dan sopir yang tanggap dan disiplin. | | | | | |
| 22. | Petugas loket/kantor maupun sopir melayani penumpang dengan sepenuh hati. | | | | | |

SKALA II

| No. | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----|---|--------------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1. | Sopir siap untuk membantu saya selama perjalanan. | | | | | |
| 2. | Setiap pembelian tiket sudah disertai asuransi jiwa untuk saya. | | | | | |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 3. | Sopir terlambat menjemput saya. | | | | | |
| 4. | Pelayanan travel yang saya naiki sangat lamban. | | | | | |
| 5. | Sikap petugas kantor/loket dan sopir yang buruk membuat saya tidak akan berlangganan. | | | | | |
| 6. | Kritik dan saran saya tidak direspon dengan baik oleh petugas kantor/loket maupun sopir. | | | | | |
| 7. | Armada travel yang digunakan tidak layak untuk membawa penumpang. | | | | | |
| 8. | Armada travel yang saya naiki terjamin aman dan nyaman. | | | | | |
| 9. | Saya merasa terbantu dengan banyaknya jadwal keberangkatan travel. | | | | | |
| 10. | Petugas kantor/loket dan sopir bekerja dengan seragam yang rapi dan professional. | | | | | |
| 11. | Saya kecewa dengan ketidaktepatan waktu penjemputan. | | | | | |
| 12. | Sopir tidak peduli dengan keselamatan penumpang selama perjalanan. | | | | | |
| 13. | Sopir suka berkata kotor dan berperilaku kasar. | | | | | |
| 14. | Saya merasa fasilitas yang diberikan masih kurang. | | | | | |
| 15. | Sopir tidak pernah memberikan lembar tiket resmi kepada saya. | | | | | |
| 16. | Fasilitas air minum mineral dibagikan sama rata. | | | | | |
| 17. | Sopir memperhatikan kenyamanan penumpang. | | | | | |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 18. | Petugas kantor/loket dan sopir memperlakukan saya dengan hormat. | | | | | |
| 19. | Pemesanan tiket secara online akan terasa lebih praktis. | | | | | |
| 20. | Sopir cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik pada penumpang yang duduk paling depan. | | | | | |
| 21. | Musik yang diputar membuat saya terganggu selama perjalanan. | | | | | |
| 22. | Petugas kantor/loket dan sopir selalu membina hubungan yang baik dengan saya. | | | | | |
| 23. | Berhenti di <i>Rest Area</i> membuat saya bisa makan dan istirahat sejenak. | | | | | |
| 24. | Sopir mengetahui dengan baik dimana saya dijemput dan diantar. | | | | | |

SKALA III

| No. | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----|---|--------------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| 1. | Saya merasa aman jika menaiki travel ini. | | | | | |
| 2. | Saya lebih memilih menggunakan travel dengan merek yang sudah banyak dikenal orang. | | | | | |
| 3. | Stiker/logo perusahaan yang ada di bodi mobil travel terlalu mencolok. | | | | | |
| 4. | Saya tidak suka desain merek/logo travel yang saya naiki. | | | | | |



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 5. | Saya mengikuti rekomendasi travel dari teman saya, walaupun tidak sesuai dengan saya. | | | | | |
| 6. | Saya tidak akan menggunakan travel yang petugas kantor/loket dan sopirnya berperilaku buruk. | | | | | |
| 7. | Desain merek/logo perusahaan travel mempengaruhi saya untuk menggunakan jasa travel tersebut. | | | | | |
| 8. | Merek/logo travel yang memiliki arti yang baik lebih saya sukai. | | | | | |
| 9. | Saya menaiki travel tanpa memperdulikan informasi tentang travel tersebut. | | | | | |
| 10. | Saya menggunakan jasa travel apapun tanpa melihat mereknya. | | | | | |
| 11. | Menurut saya sopir yang terbilang masih muda akan cenderung ceroboh saat berkendara. | | | | | |
| 12. | Saya selalu memperhatikan merek travel yang saya naiki. | | | | | |
| 13. | Travel ini terkenal dengan akurasi/ketepatan waktunya dalam mengantar penumpang. | | | | | |
| 14. | Saya lebih suka menggunakan travel yang resmi (izin trayek dari DISHUB). | | | | | |
| 15. | Merek bukanlah hal utama dalam menggunakan jasa travel. | | | | | |
| 16. | Saya tidak akan menggunakan travel yang tidak mengedepankan pelayanan yang baik. | | | | | |
| 17. | Saya senang menggunakan jasa travel yang saya naiki. | | | | | |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 18. | Saya lebih menyukai sopir yang masih muda dan berpengalaman. | | | | | |
| 19. | Menurut saya sopir yang ideal berumur tidak lebih dari 40 tahun. | | | | | |
| 20. | Saya tidak tertarik jika ada perusahaan travel lain menawarkan potongan tarif. | | | | | |
| 21. | Ketika berencana untuk berpergian, saya teringat merek travel yang sering saya naiki. | | | | | |



LAMPIRAN F

TABULASI DATA PENELITIAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabulasi Data Mentah Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen

| No. | Kepuasan Konsumen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|-----|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | |
| 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 83 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 76 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 69 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 86 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 105 |
| 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 84 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 75 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 78 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 75 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 102 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 72 |
| 12 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 72 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 105 |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 86 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 70 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 95 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 75 |
| 18 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 70 |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 78 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 74 |
| 21 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 78 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|------------|
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 86 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 86 |
| 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 106 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 85 | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 80 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 106 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 76 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 57 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 76 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 74 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 66 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 71 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 80 |
| 38 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 87 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 78 |
| 40 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 74 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 80 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 76 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 85 |
| 44 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 70 |
| 45 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 60 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 47 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 80 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 77 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 79 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 72 |
| 51 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 84 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 84 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 82 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 83 |
| 55 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 80 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 74 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 66 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 88 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 80 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 98 |
| 62 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 87 |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 80 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 94 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 86 |
| 67 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 71 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 68 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 72 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 85 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 91 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| 72 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 68 |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 68 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 83 |
| 75 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 93 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 75 |
| 77 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 89 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 76 |
| 79 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 89 |
| 80 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 80 |
| 81 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 92 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 76 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 83 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 72 |
| 87 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 102 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 74 |
| 89 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 74 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 72 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 80 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarjng mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarjng mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



Tabulasi Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

| No. | Kualitas Pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|-----|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | |
| 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 83 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 78 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 74 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 114 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 119 |
| 6 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 97 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 84 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 87 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 79 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 116 |
| 11 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 69 |
| 12 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 82 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 108 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 110 |
| 15 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 83 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 101 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 90 |
| 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 104 |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 103 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 80 |
| 21 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 80 |

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Universitas Suska Riau.

Hal Cipta Diindungi Undang-Undang

State Islamic Univ



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 90 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 90 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 112 |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 100 |
| 26 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 80 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 115 |
| 28 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 78 | |
| 29 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 77 | |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 69 | |
| 31 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 77 | |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 120 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 120 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 79 | |
| 35 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 73 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 73 | |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 95 | |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 110 | |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 84 | |
| 40 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 81 | |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 85 | |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 89 | |
| 43 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 | |
| 44 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 73 | |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 | |
| 46 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 72 | |

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Diarangi mengutip, sebagian atau seluruhnya, atau membuat karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 47 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 84 |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 91 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 84 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 78 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 93 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 83 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 89 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 97 |
| 55 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 79 |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 83 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 79 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 78 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 95 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 88 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 103 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 91 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 |
| 64 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 86 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 108 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 88 |
| 67 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 79 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 71 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 85 |
| 70 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 95 |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 101 |

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

hak cipta. Di lingkungan Jandang-Jeang, Diarangi mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

50. Diarangi memperbanyak atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

hak cipta. Di lingkungan Jandang-Jeang, Diarangi mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.



2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|----|
| 72 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 71 | |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 71 | |
| 74 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 91 | |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 99 | |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 82 | |
| 77 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 113 | |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 87 | |
| 79 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 113 | |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 92 | |
| 81 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 103 | |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 86 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 87 | |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 90 | |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 94 | |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 82 | |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 90 | |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 89 | |
| 89 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 83 | |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 88 | |
| 91 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 103 | |

1. Diarangi mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan dan publikasi ilmiah;
 b. Pengutipan untuk tujuan pendidikan atau penelitian;
 c. Pengutipan untuk kepentingan pemberitaan;
 d. Pengutipan untuk kepentingan hukum.



Tabulasi Data Penelitian Variabel Citra Merek

| No. | Citra Merek | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total | |
|-----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | | 21 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 85 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 70 |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 58 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 89 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 91 |
| 6 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 78 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 76 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 73 |
| 9 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 53 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 98 |
| 11 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 59 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 75 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 99 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 101 |
| 15 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 61 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 87 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 77 |
| 18 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 73 |
| 19 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 75 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 70 |

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 97 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 101 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 101 |
| 28 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 1 | 61 |
| 29 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 56 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 69 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 105 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 105 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 64 |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 55 |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 71 |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 101 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 70 |
| 40 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 73 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 82 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 43 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 87 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 61 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 81 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 64 |

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| 47 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 69 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 |
| 49 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 70 |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 71 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 79 |
| 52 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 82 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 81 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 69 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 72 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 74 |
| 61 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 87 |
| 62 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 77 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 81 |
| 64 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 72 |
| 65 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 84 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 78 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 70 |
| 68 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 60 |
| 69 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 71 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 77 |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 |

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

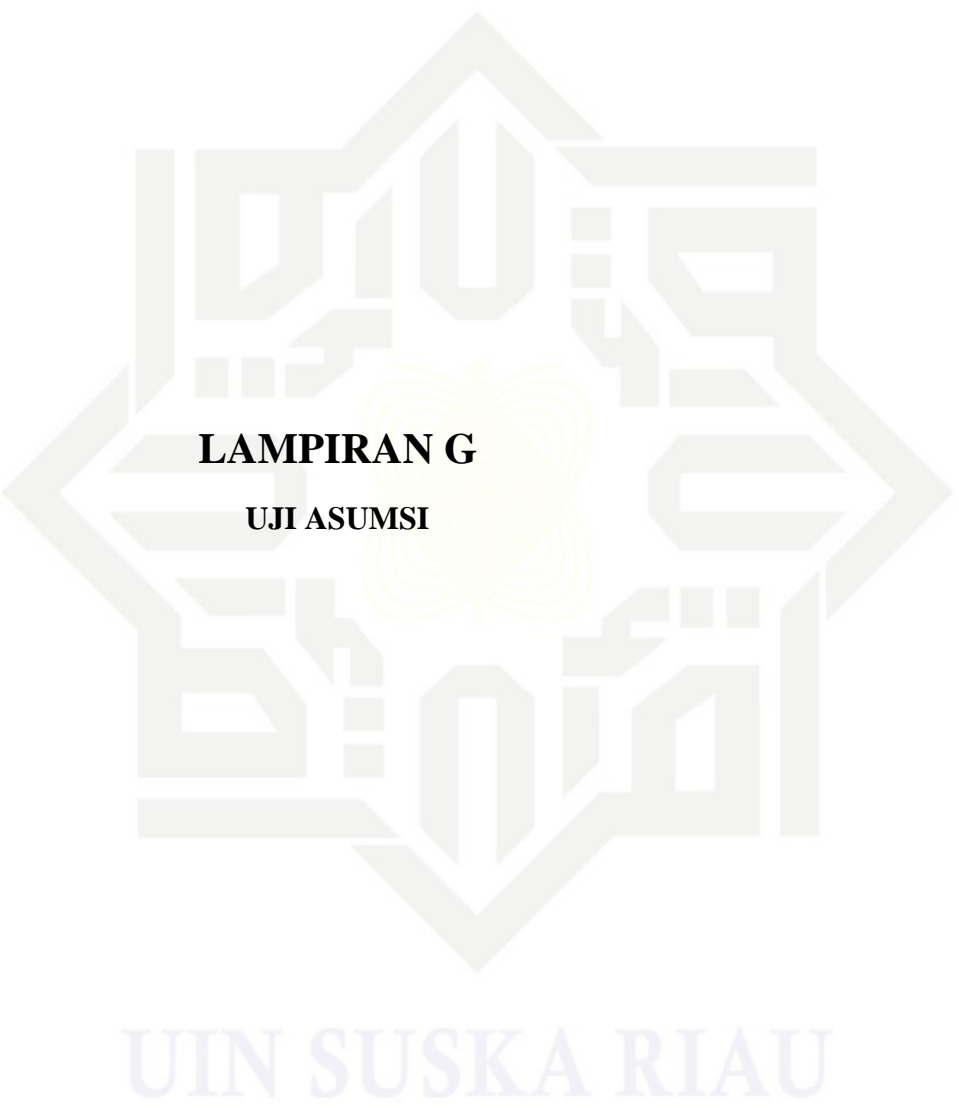
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| 72 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 60 |
| 73 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 60 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 70 |
| 75 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 82 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 68 |
| 77 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 |
| 78 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 74 |
| 79 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 66 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85 |
| 82 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 82 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 79 |
| 86 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 79 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 87 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 97 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 90 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 |
| 91 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 |

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



LAMPIRAN G

UJI ASUMSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 85 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 5.56706673 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .061 |
| | Positive | .061 |
| | Negative | -.054 |
| Test Statistic | | .061 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

B. Uji Linearitas

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| Kepuasan Konsumen * Kualitas Pelayanan | Between Groups | (Combined) | 4895.273 | 35 | 139.865 | 4.595 | .000 |
| | | Linearity | 3650.529 | 1 | 3650.529 | 119.936 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 1244.744 | 34 | 36.610 | 1.203 | .273 |
| Within Groups | | | 1491.433 | 49 | 30.437 | | |
| Total | | | 6386.706 | 84 | | | |

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| Kepuasan Konsumen * Citra Merek | Between Groups | (Combined) | 4856.494 | 33 | 147.166 | 4.905 | .000 |
| | | Linearity | 3004.464 | 1 | 3004.464 | 100.135 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 1852.029 | 32 | 57.876 | 1.929 | .018 |
| Within Groups | | | 1530.212 | 51 | 30.004 | | |
| Total | | | 6386.706 | 84 | | | |

C. Uji Multikolinearitas

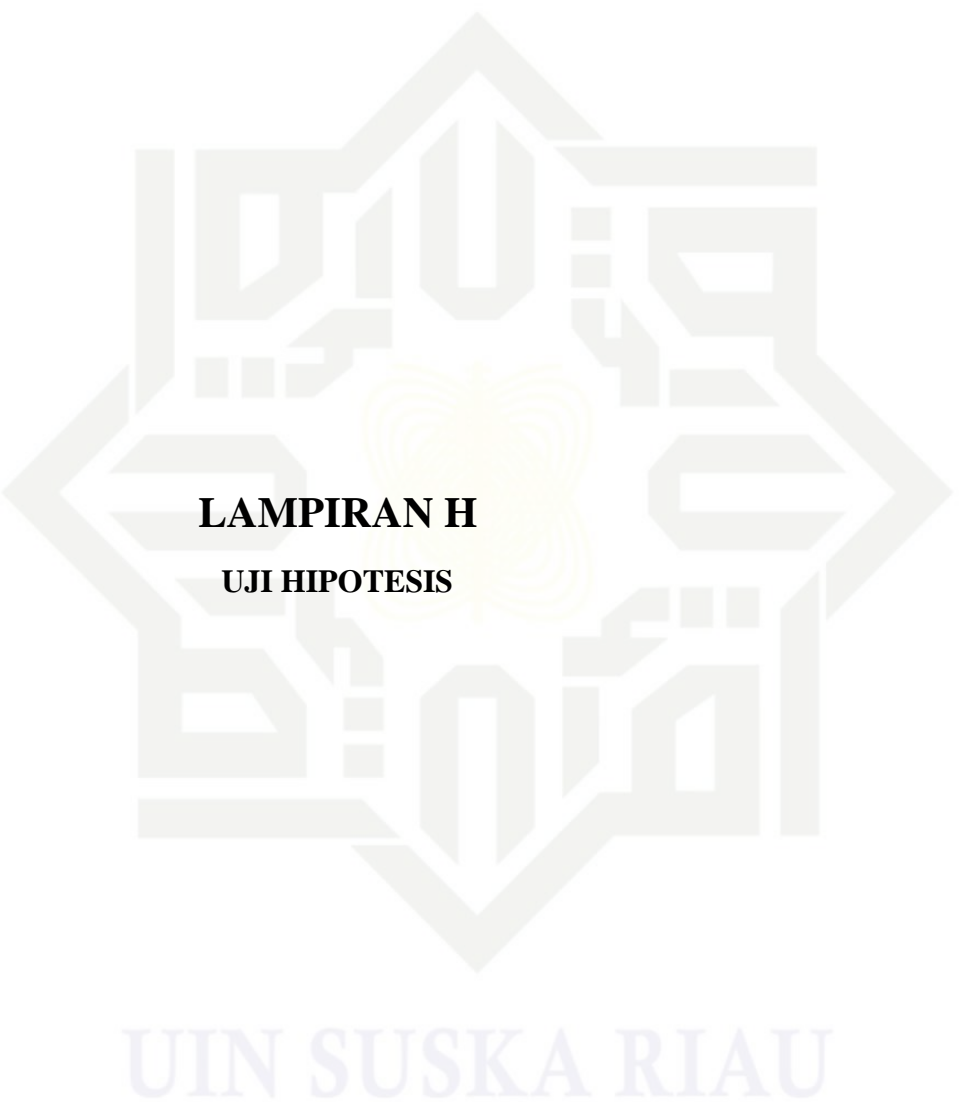
| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 26.628 | 4.861 | | 5.478 | .000 | | |
| | Kualitas Pelayanan | .440 | .089 | .570 | 4.953 | .000 | .375 | 2.664 |
| | Citra Merek | .180 | .088 | .235 | 2.045 | .044 | .375 | 2.664 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





LAMPIRAN H

UJI HIPOTESIS

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Uji Hipotesis 1 dan 2

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 26.628 | 4.861 | | 5.478 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .440 | .089 | .570 | 4.953 | .000 |
| | Citra Merek | .180 | .088 | .235 | 2.045 | .044 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .770 ^a | .592 | .582 | 5.63455 |

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan

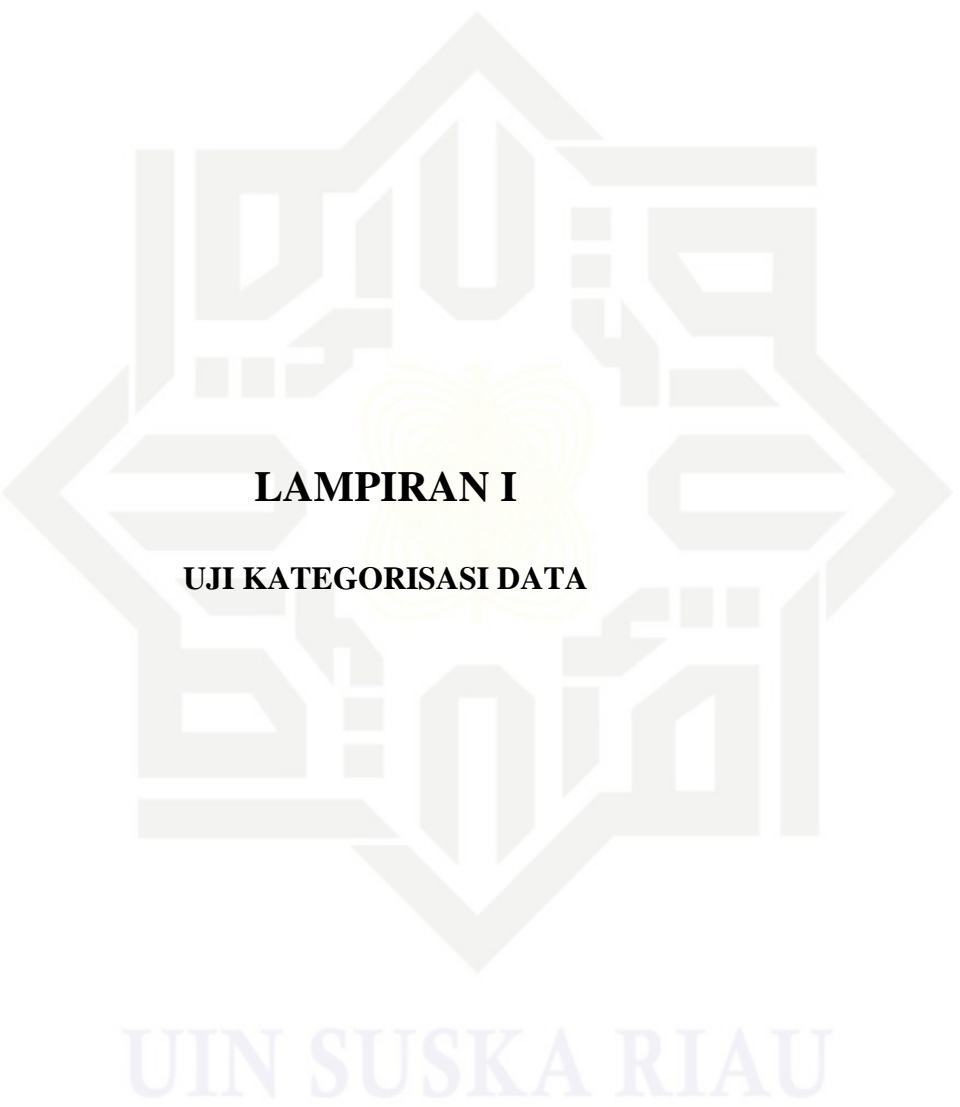
B. Uji Hipotesis 3

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 3783.358 | 2 | 1891.679 | 59.584 | .000 ^b |
| | Residual | 2603.347 | 82 | 31.748 | | |
| | Total | 6386.706 | 84 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kualitas Pelayanan



LAMPIRAN I

UJI KATEGORISASI DATA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Kategorisasi Data Variabel Kepuasan Konsumen

| | | Kategori | | | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | |
| Valid | Sangat Rendah | 9 | 10.6 | 10.6 | 10.6 |
| | Rendah | 22 | 25.9 | 25.9 | 36.5 |
| | Sedang | 29 | 34.1 | 34.1 | 70.6 |
| | Tinggi | 17 | 20.0 | 20.0 | 90.6 |
| | Sangat Tinggi | 8 | 9.4 | 9.4 | 100.0 |
| Total | | 85 | 100.0 | 100.0 | |

B. Kategorisasi Data Variabel Kualitas Pelayanan

| | | Kategori | | | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | |
| Valid | Sangat Rendah | 24 | 28.2 | 28.2 | 28.2 |
| | Rendah | 23 | 27.1 | 27.1 | 55.3 |
| | Sedang | 20 | 23.5 | 23.5 | 78.8 |
| | Tinggi | 11 | 12.9 | 12.9 | 91.8 |
| | Sangat Tinggi | 7 | 8.2 | 8.2 | 100.0 |
| Total | | 85 | 100.0 | 100.0 | |

C. Kategorisasi Variabel Citra Merek

| | | Kategori | | | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | |
| Valid | Sangat Rendah | 14 | 16.5 | 16.5 | 16.5 |
| | Rendah | 24 | 28.2 | 28.2 | 44.7 |
| | Sedang | 23 | 27.1 | 27.1 | 71.8 |
| | Tinggi | 14 | 16.5 | 16.5 | 88.2 |
| | Sangat Tinggi | 10 | 11.8 | 11.8 | 100.0 |
| Total | | 85 | 100.0 | 100.0 | |



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Group Statistics

| | Jenis kelamin | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|------------------------|---------------|----|---------|----------------|-----------------|
| Skor kepuasan konsumen | Laki-laki | 23 | 76.2609 | 9.94630 | 2.07395 |
| | Perempuan | 62 | 80.0968 | 8.06065 | 1.02370 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|------------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Skor kepuasan konsumen | Equal variances assumed | .320 | .573 | -1.827 | 83 | .071 | -3.83590 | 2.09986 | -8.01244 | .34063 |
| | Equal variances not assumed | | | -1.659 | 33.313 | .107 | -3.83590 | 2.31284 | -8.53973 | .86792 |



RIWAYAT PENULIS

Hendri Hidayat, lahir di Bukittinggi pada tanggal 22 Juli 1996. Anak kedua dari tiga bersaudara pasangan Bapak Syafril dan Ibu Suryati.

Penulis menempuh pendidikan awal di TK Trisula Perwari sebelum memulai pendidikan dasar di SD Swasta Trisula Perwari Kota Bukittinggi pada tahun 2003-2007, kemudian penulis pindah ke SD Negeri 010 Tanah Putih, di Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau hingga lulus. Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 06 Tanah Putih pada tahun 2010-2012. Selanjutnya penulis menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 02 Tanah Putih dari tahun 2013 sampai 2015. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas Psikologi Jurusan Psikologi dan lulus pada tahun 2022.

Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Travel” pada awal tahun 2022.

Email : hendri.een96@gmail.com

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.