HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA GO-JEK

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Disusun oleh:

RABIATUL ADAWIYAH

NIM. 11361203948

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

© 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.

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA GO-JEK

Disusun oleh:

RABIATUL ADAWIYAH

NIM. 11361203948

SKRIPSI

Telah diterima dan disetujui untuk di Munaqasahkan

dalam Sidang Panitia Ujian Sarjana Strata Satu (S1)

Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 30 November 2020

ADFADIA MERA,M.A

NIP.130611033

© 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.

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 : RABIATUL ADAWIYAH

NIM : 11361203948

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen pada Pengguna Jasa Go-Jek

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian 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/17 Desember 2020
Bertepatan dengan : Kamis/2 Jumadil Awal 1442

Tim Penguji

(.....) **Ketua,**

Dr. Hj. Zulhidah, M.Pd
NIP. 146604231994032001

(.....) **Sekertaris,**

Adfa Diamera, M.A
NIK. 130611032

(.....) **Penguji I,**

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

(.....) **Penguji II,**

Linda Aryani, M.Si
NIP. 198410112011012016

MOTTO

"Pengalaman yang unik dan luar biasa akan diceritakan dari mulut ke mulut. Ingatlah, kata yang keluar dari mulut itu memiliki kuasa yang luar biasa."

(Jeffrey Bezos)

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak cipta milik UIN Suska Riau

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.

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu,beriman, dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk...

Ayahanda dan ibunda.

Terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah sejak saya lahir hingga sekarang. Terimakasih atas doa yang tak berkesudahan serta segala hal dan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan semua yang terbaik untuk saya.

Teruntuk Suami tercinta...

Terimakasih telah menjadi pendengar yang baik dan menjadi motivasi untuk terus berjuang, dan dengan sabar menghadapi suka dan duka sampai detik ini.

Untuk Dosen Pembimbing…

Ibuk Adfadia Mera, M.A

Terimakasih telah banyak membantu saya dalam setiap kesulitan yang saya hadapi, terimakasih untuk motivasinya, dukungannya, dan setiap waktu yang ibuk luangkan untuk mengajari saya hingga saya mampu menuju dititik pembuatan kata persembahan ini.

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim 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.
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirobbilalamin

Segala Puji dan Syukur hanya bagi penguasa alam raya Allah SWT, yang menciptakan semesta alam dengan kekuasaan-Nya dan kebesaran-Nya senantiasa memberikan rahmat, kesehatan dan karunia-Nya yang tiada terhingga sehingga peneliti akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam senantiasa dihadiahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Semoga syafa'at beliau akan kita rasakan di Akhirat nanti, aamiin.

Alhamdulillah atas izin dan kehendak Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas konsumen pada pengguna jas Go-Jek"** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karen itu peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan. Dalam penyelesaian skripsi ini peneliti telah banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, motivasi serta petunjuk dari berbagai pihak yang sangat berjasa bagi peneliti. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya selama pelaksanaan dan penyusunan laporan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag, selaku Rektor UIN SUSKA RIAU, beserta Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, Dan Wakil Rektor III. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Dekan Fakultas Psikologi, Bapak Dr. Yasmaruddin Bardansyah, Lc, MA selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Zulhiddah, M.Pd selaku Wakil Dekan II dan Ibu Dr. Hj. Nurhasnawati, M.Pd selaku Wakil Dekan III Fakultas Psikologi UIN SUSKA Riau.
2. Ibu Adfadia mera, S.Psi., M.A selaku Pembimbing Akademik (PA) dan dosen pembimbing skripsi, Ibu Rita Susanti S.Psi, M.A selaku penguji I, dan ibu Linda Aryani S.Psi, M,A selaku penguji II yang mana dengan ikhlas dan

sabar memberikan arahan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Teruntuk spesial buat kedua orang tua peneliti, Ayahanda, Ibunda dan juga suami tercinta yang telah memberikan semua doa dan kasih sayang yang tulus setiap detik tanpa henti, dan menjadi donatur terbesar dalam memberikan kebutuhan yang tidak akan pernah dapat ananda balas sampai kapanpun.

4. Buat para sahabat-sahabat konco, faiza, ayu, neni, hani, yanti, faris, ifo, robi, dan fauzil. Teman-teman seperjuangan di Lokal C, Dian Rahmawati, Dilla Chairiah, Reza Amiliana, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terimakasih atas support serta warna selama kuliah, semoga kita menjadi sarjana psikologi yang sukses.

Sesungguhnya hanya Allah Yang Maha Penyempurna, oleh karena itu meskipun skripsi ini di buat dengan segenap perjuangan, usaha dan tentu masih ada kekurangan yang menyertainya. Maka penulis dengan penuh kelapangan hati menerima adanya kemungkinan kritik dan saran dari pembaca, demi kesempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri, pihak yang terkait di lingkungan akademik Fakultas Psikologi UIN SUSKA RIAU, dan umumnya bagi siapa saja yang membacanya, Aamin.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh.

Pekanbaru, 18 Januari 2021

Penulis

UIN SUSKA RIAU
© 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.

DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Pengesahan ii
Pengesahan Penguji iii
Motto iv
Persembahan v
Kata Pengantar vi
Daftar Isi viii
Daftar Tabel x
Daftar Lampiran xi
Abstrak xii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Keaslian Penelitian 8
E. Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Loyalitas Konsumen
1. Pengertian Loyalitas Konsumen 10
2. Aspek-aspek Loyalitas Konsumen 11
3. Faktor-faktor Loyalitas Konsumen 12
4. Pembentukan Loyalitas Konsumen 13
B. Kualitas Pelayanan
1. Pengertian Kualitas Pelayanan 14
2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan 16
3. Faktor Kualitas Pelayanan 17
C. Kerangka Berfikir 18
D. Hipotesis 23

BAB III METODE PENELITIAN
A. Desain Penelitian 24
B. Identifikasi Variabel Penelitian 24
C. Definisi Operasional
1. Loyalitas Konsumen 25
2. Kualitas Pelayanan 25
D. Populasi dan Sampel Penelitian
1. Populasi Penelitian 26
2. Sampel Penelitian 26

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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. Teknik Sampling 27
E. Metode Pengumpulan Data
1. Skala Loyalitas Konsumen 28
2. Skala Kualitas Pelayanan 29
F. Validitas dan Reliabitas
1. Uji Coba Alat ukur 30
2. Uji Validitas 31
3. Uji Daya Beda Aitem 31
4. Uji Reliabilitas..... 35
G. Teknik Analisis Data 36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Pelaksanaan Penelitian 37
B. Hasil Penelitian
1. Uji Linearitas 38
2. Uji Normalitas 38
3. Uji Hipotesis 40
C. Analisis Tambahan 41
D. Pembahasan 44

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 49
B. Saran 50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
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.

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Blue Print Skala Loyalitas Konsumen 29
TABEL 3.2 Blue Print Skala Kualitas Pelayanan 30
TABEL 3.3 Blue Print Skala Loyalitas Konsumen Setelah Uji Coba (*Try Out*) 33
TABEL 3.4 Blue Print Skala Loyalitas Konsumen (Penelitian) …… 33
TABEL 3.5 Blue Print Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba (*Try Out*) 34
TABEL 3.6 Blue Print Skala Kualitas Pelayanan (Penelitian) 34
TABEL 4.1 Uji Linearitas 38
TABEL 4.2 Uji Korelasi 41
TABEL 4.3 Norma Kategorisasi Azwar 41
TABEL 4.4 Gambaran Empirik Variabel Loyalitas Konsumen (Y)..... 42
TABEL 4.5 Kategorisasi pada Variabel Loyalitas Konsumen (Y) 43
TABEL 4.6 Gambaran Empirik Variabel Kualitas Pelayanan (X) 43
TABEL 4.7 Kategorisasi pada Variabel Kualitas Pelayanan (X) 44

© 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.
UIN SUSKA RIAU

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Lembaran Validasi Pembimbing dan Narasumber
Lampiran B	Skala *Try Out* Loyalitas Konsumen
	Skala *Try Out* Kualitas Pelayanan
Lampiran C	Tabulasi Data Try Out
Lampiran D	Uji Realibitas dan Validitas
Lampiran E	Skala Penelitian Loyalitas Konsumen
	Skala Penelitian Kualitas Pelayanan
Lampiran F	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran G	Uji Normalitas dan Linearitas
Lampiran H	Uji Hipotesis
Lampiran I	Surat Keterangan Riset

© 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.

UIN SUSKA RIAU

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA GO-JEK

Oleh
Rabiatul Adawiyah
Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Loyalitas konsumen sangat penting bagi setiap perusahaan karena dengan adanya loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa, maka perusahaan akan memperoleh keuntungan secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada pengguna jasa Go-Jek. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 400 orang dari kecamatan Tampan Pekanbaru Riau. Data penelitian diambil menggunakan skala loyalitas konsumen dari teori Grifin dan skala kualitas pelayanan dari teori Parasuraman, Zeithmal dan Berry. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Insidental Sampling.* Penelitian ini menggunakan skala loyalitas konsumen dengan nilai koefisien reliabiltas sebesar 0,746 dan skala kualitas pelayanan dengan nilai koefisien reliabitas sebesar 0,888. Dari hasil analisis data diketahui nilai r=0,237 dengan taraf signifikansi p=0,000. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen. Dengan penelitian ini diharapkan perusahaan penyedia jasa layanan mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen dapat loyal terhadap perusahaan penyedia jasa.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, Loyalitas Konsumen*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND CONSUMER LOYALTY FOR GO-JEK SERVICE USERS

By
Rabiatul Adawiyah
Faculty of Psychology, Sultan Syarif Kasim Riau State Islamic University

ABSTRACT

Consumer loyalty is very important for every company because with consumer loyalty to a product or service, the company will benefit in a sustainable manner. This study aims to determine the relationship between service quality and consumer loyalty to Go-Jek service users. Subjects in this study amounted to 400 people from Tampan sub-district, Riau Riau. The research data were taken using the consumer loyalty scale from the Grifin theory and the service quality scale from the Parasuraman, Zeithmal and Berry theory. The sampling technique used in this research is incidental sampling. This study uses a consumer loyalty scale with a reliability coefficient of 0.746 and a scale of service quality with a reliability coefficient of 0.888. From the results of data analysis, it is known that the value of r = 0.237 with a significance level of p = 0.000. hus the hypothesis proposed in this study is accepted, namely there is a relationship between service quality and customer loyalty. With this research, it is hoped that service providers can improve service quality so that consumers can be loyal to service providers.

Keywords : *Quality of service, Consumer Loyalty*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini manusia sudah berada di era yang segala sesuatunya telah terkoneksi dengan jaringan internet. Sekarang ini internet tidak hanya sekedar berisi media sosial untuk saling menyapa dengan orang-orang yang terpisah dengan jarak dan waktu, tapi jaringan internet yang telah berkembang begitu luaspun telah merambah hingga ke jasa transportasi. Perkembangan jasa transportasi *online* seperti ini tentunya bukan hal yang negatif tetapi jauh lebih menguntungkan masyarakat karena memudahkan masyarakat dalam penggunaan aplikasi, juga perhitungan tarif dan estimasi waktu dan jarak yang terhubung lansung dengan internet.

Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi, Go-Jek didirikan sebagai jawaban atas permasalahan konsumen yang sangat mendasar yaitu kemudahan dalam bertransportasi. Go-Jek merupakan sebuah perusahaan penyedia jasa transportasi *online* yang berdiri pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim dan termasuk sebagai perusahaan penyedia jasa transportasi online terbesar di Indonesia. Hal ini sesuai dengan Yadika B. (Liputan6.Com, 2018) yang mengatakan bahwa Nadiem Markarim mendirikan Go-Jek berawal dari keinginan memperbaiki transportasi di Indonesia hingga menjadi Unicorn pertama di Indonesia dengan estimasi nilai valuasi mencapai USD 5 Milyar/71.8 Triliun Rupiah.

Sebelum ada Go-Jek, konsumen harus menunggu atau mendatangi pangkalan ojek tradisional untuk menggunakan ojek. Tidak hanya bagi konsumen, "kemudahan" juga ternyata menjadi keuntungan bagi pengendara ojek tradisional yang mana sebelumnya mereka harus berkendara berputar-putar tidak efisien untuk mencari penumpang, dan dengan menerapkan sistem *online*, ojek bertransformasi menjadi transportasi yang sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, tidak heran jika Go-Jek telah menjadi salah satu aplikasi yang wajib dimiliki oleh kebanyakan masyarakat di Indonesia. Hal ini terbukti dengan Rill H (Okezone.Com, 2015) yang menyebutkan bahwa lebih dari 10.000 orang telah menjadi mitra pengendara Go-jek yang tersebar di Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Bali dan Makasar serta 167 kabupaten dan kota.

Go-Jek saat ini memiliki beberapa layanan yang ditawarkan agar konsumen semakin tertarik dan tetap menggunakan layanan yang Go-Jek berikan. Berdasarkan BangJek (GojekBlog.com, 2019) Go-Jek memiliki layanan lain seperti : *Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Bluebird, Go-Send, Go-Pulsa, Go-Points, Go-Nearby, Go-Bills, Go-Shop, Go-Mart, Go-Box, Go-Massage, Go-Daily, Go-Clean, Go-Fix, Go-Laundry, Go-Glam, Go-Tix, Go-Auto, Go-med, Go-Games*, dan terakhir *Go-Play*. Layanan-layanan diatas menunjukkan keseriusan Go-Jek dalam melayani dan menarik konsumen agar Go-Jek dapat dinikmati oleh para konsumen.

Dalam Industri penyedia jasa transportasi online, tentunya Go-jek juga memiliki saingan dalam bidang yang sama, bahkan Grab dan Uber disebut sebagai

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

rivat terberat Go-Jek, selain itu Bitcar Indonesia yang berasal dari Malaysia, Maxim, Asia Trans, Anterin, Bonceng, Klik Go, dll.

Ayuwuragil K. (CNNindonesia.com, 2018) menyebutkan survei yang dilakukan Shopback terhadap + 1000 responden, diketahui bahwa sebanyak 51,1 % responden menyatakan Go-Jek sebagai transportasi online yang mereka gunakan, lalu disusul oleh Grab sebanyak 34,2 % dan Uber sebanyak 14,4 %. Masing-masing perusahaan berusaha memberikan penawaran-penawaran yang menarik untuk mengambil hati konsumen agar jasa yang mereka tawarkan dapat dipilih konsumen untuk menjadi pelanggannya. Selain itu, Hasil survei Alvara Research Hasanuddin Ali pada 1.204 responden menjelaskan bahwa pada sektor aplikasi transportasi, penetrasi pengguna oleh Go-Jek mencapai 70,4 % mengungguli rivalnya Grab dengan penetrasi 45,7 % (BeritaTrans.com,2019).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Shopback dan Alvara Research Hasanuddin Ali, diketahui bahwa terjadi persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya untuk menarik konsumen dalam memilih jasa yang perusahaan tawarkan. Untuk itu, kesetiaan atau loyalitas dari pelanggan merupakan target yang harus dicapai dalam tiap-tiap perusahaan. Karena dengan adanya loyalitas yang tinggi pada perusahaan, konsumen akan secara konsisten menggunakan layanan jasa transportasi tanpa terpengaruh oleh perusahaan lainnya sehingga menguntungkan pihak konsumen dan perusahaan. Hal ini sesuai dengan pandangan Hasan (2008) yang menjelaskan bahwasannya loyalitas akan mendorong pelanggan untuk membeli produk secara berulang kali, khususnya membeli secara teratur. Hal yang senada juga

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

disampaikan oleh Pramana (2014) yang menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan merupakan akibat dari suatu percobaan awal produk yang diperkuat melalui perasaan puas sehingga akan mengarah pada pembelian ulang.

Pada awal kemunculan Go-jek, sangat banyak masyarakat yang menggunakan layanan jasa dari Go-jek. Namun saat ini Go-Jek yang harus mengejar konsumen agar dapat bertahan. Kondisi ini semakin sulit dengan munculnya beberapa permasalahan yang mengiringi perjalanan Go-Jek. Seperti ketika terjadi kebocoran data pribadi pengguna jasa Go-Jek, kasus bentrokan antara *driver* Go-Jek dengan pengojek pangkalan dan lain-lain. Hal ini menjadi pertimbangan bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa Go-Jek. Masyarkat yang semakin kritis dalam memilih produk/jasa untuk memenuhi kebutuhannya menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa Go-Jek. Selain itu, untuk mendapatkan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap jasa transportasi bukanlah sebuah perkara yang mudah untuk dicapai. Tidak heran apabila konsumen hanya memanfaatkan promosi pada tiap tiap perusahaan transportasi demi keuntungan konsumen itu sendiri. Fenomena tersebut tercermin melalui wawancara yang peneliti lakukan pada hari Selasa, 14 April 2020 di Pekanbaru. Salah seorang narasumber yakni D menerangkan bahwa dia gemar memanfaatkan promosi-promosi yang ditawarkan dari berbagai jenis layanan transportasi online. Mulai dari potongan harga serta hadiah-hadiah lainnya. D menjelaskan bahwa jika ada penawaran yang menarik dan bermanfaat pada tiap-tiap layanan jasa transportasi online mengapa harus memilih satu diantaranya.

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.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Berdasarkan uraian wawancara diatas, peneliti mengkajinya sesuai dengan pandangan Griffin (2005) tentang salah satu aspek loyalitas konsumen yakni menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates on immunity to the full of the competition*). Dalam wawancara yang peneliti lakukan, peneliti melihat ada celah bagi konsumen untuk tidak loyal terhadap layanan yang Go-jek berikan. Hal ini terlihat dari konsumen yang hanya memanfaatkan promo-promo yang ada sehingga tidak menunjukkan kekebalan terhadap daya tarik dari penyedia jasa transportasi online lainnya.

Dalam wawancara pada hari Rabu 15 April 2020 di Pekanbaru, peneliti juga menemukan konsumen Go-jek jarang sekali untuk merekomendasikan layanan jasa transportasi Go-jek. Setidaknya A R, S D, O K dan T S menjelaskan bahwa mereka menggunakan jasa transportasi Go-jek, namun mereka juga mengakui bahwa sangat jarang merekomendasikan layanan jasa Go-jek terhadap orang-orang disekitarnya dengan berbagai bentuk alasan seperti merasa dirinya bukan sales Go-jek, memiliki perasaan malu dan merasa kegiatan promosi Go-jek sudah cukup sehingga tidak perlu merekomendasikan layanan jasa Go-jek.

Uraian wawancara di atas jika dikaitkan dengan salah satu aspek loyalitas konsumen dari Griffin (2005) yakni *refers other* yakni merekomendasikan produk ke orang lain, terlihat bahwa konsumen layanan jasa Go-jek belum dapat dikatakan loyalitas dalam aspek ini. Griffin (2005) menjelaskan bahwa konsumen yang memiliki loyalitas terhadap sebuah produk/jasa akan bersedia dan mampu untuk merekomendasikan sebuah produk/jasa kepada orang-orang disekitarnya dengan

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

tujuan memberikan pengalaman yang dirasakan baik untuk kembali dialami oleh orang-orang terdekatnya.

Peneliti juga mengumpulkan data pada kantor Go-Jek Pekanbaru dengan menemukan penurunan pengguna jasa Go-Jek Mulai dari Januari 2020 hingga Juni 2020 sebesar 40%. Konsumen layanan Go-Jek diketahui lebih besar melaksanakan transaksi pada bidang Go-Food. Hal tersebut berdampak dari peraturan pemerintah tentang PSBB dalam penanganan wabah COVID 19.

Pada dasarnya loyalitas didefinisikan sebagai sebuah kesetiaan konsumen terhadap suatu produk/jasa yang digunakannya. Griffin (2005) menyatakan "*loyality is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*". Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih. Loyalitas konsumen terhadap produk dan jasa akan berdampak berkelanjutan dengan pembelian dalam jangka waktu yang relatif lebih lama. Hal ini sesuai dengan pandangan Tjiptono (2000) yang menjelaskan bahwa loyalitas konsumen merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang.

Loyalitas pada konsumen tentu tidak timbul dengan sendirinya. Ada beberapa faktor yang dapat membentuk loyalitas konsumen, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang perusahaan berikan kepada konsumen. Bloemer, Ruyter, & Peeters (1998) menjelaskan bahwa loyalitas konsumen dapat tumbuh disebabkan oleh

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.
@Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

beberapa faktor salah satunya yaitu kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Prasetyo, Sulis Mariyanti, dan Safitri (2017) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek" yang hasilnya menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa ojek online ini masih rendah dikarenakan kualitas pelayanan yang tidak memuaskan. yang menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas yang dimiliki oleh konsumen.

Kualitas pelayanan itu sendiri menurut Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi sebuah penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Hal ini senada dengan pandangan Tjiptono (2005) yang mendefinisikan kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan kajian teoritik, survei dan fenomena di atas, maka peneliti merasa perlu mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian yakni "hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pengguna jasa go-jek".

B, Rumusan Masalah

Untuk memudahkan penelitian, maka perlu dirumuskan masalah apa yang menjadi fokus penelitian. Dalam hal ini peneliti merumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut; "Apakah ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen pada Pengguna Jasa Go-Jek?"

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: "Mengetahui hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen pada Pengguna Jasa Go-Jek"

D. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen sebelumnya telah banyak diteliti, salah satunya diteliti oleh Ervandi Sipayung dengan judul "Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel pada Mahasiswa Psikologi Universitas Medan Area". Hasil dari penelitian ini bahwa variabel kualitas layanan mempengaruhi loyalitas konsumen sebanyak 28%. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah tempat penelitian, dan subjek yang berbeda juga. Bahwasannya penelitian Ervandi Sipayung ini dilakukan di Medan dengan subjek mahasiswa Psikologi pengguna kartu Telkomsel di Universitas Medan Area dan penelitian yang peneliti lakukan di Pekanbaru Riau dengan subjek yang menggunakan jasa Go-Jek.

Penelitian mengenai loyalitas sebelumnya juga diteliti oleh Dwi Prasetyo, Sulis Mariyanti, dan Safitri pada tahun 2017 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek" yang hasilnya menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa ojek *online* ini masih rendah dikarenakan kualitas pelayanan yang tidak memuaskan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Penelitian mengenai loyalitas sebelumnya juga diteliti oleh Dwi Aryani dan Febrina Rosinta pada tahun 2010 dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI dan juga tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan KFC dengan loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengembangan informasi mengenai pengguna jasa Go-Jek yang ditinjau dari kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen, sehingga dapat menambah referensi ilmiah di bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini adalah dapat memberikan informasi, pemahaman, dan masukan bagi perusahaan dan penyedia jasa untuk memperhatikan kualitas pelayanan bagi para penyedia jasa dan memberikan informasi tentang loyalitas konsumen.

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.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Loyalitas Konsumen

1. Pengertian Loyalitas Konsumen

Griffin (2005) menjelaskan defenisi loyalitas adalah : "*loyality is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*". Berdasarkan pandangan tersebut dapat dijelaskan bahwa defenisi loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih. Loyalitas konsumen merupakan kelanjutan dari kepuasan konsumen, walaupun sebenarnya tidak mutlak merupakan hasil kepuasan konsumen.

Loyalitas konsumen menurut Hadiyati (2010) adalah usaha konsumen untuk tetap setia dengan kesadaran, kesan kualitas, kepuasan dan kebanggan yang kuat terhadap suatu produk yang diikuti pembelian ulang. Selanjutnya, Kotler & Keller (2009) menjelaskan bahwa loyalitas konsumen adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk dan jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Sedangkan menurut Supriyatmini (2005) loyalitas konsumen adalah kesetiaan *costumer* terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya.

Menurut Tjiptono (2000) loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Selanjutnya menurut Hasan (2008) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, melainkan juga dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli. Pengertian Loyalitas Konsumen sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Terciptanya kepuasaan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Dari pengertian menurut pada ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen dalam membeli produk atau menggunakan jasa secara berulang ditempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dan mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal.

1. Aspek-aspek Loyalitas

Loyalitas konsumen merupakan hal penting bagi perusahaan. Memiliki konsumen yang loyal adalah salah satu hal penting bagi kemajuan perusahaan. Griffin (2005) menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik

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.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

sebagai berikut:

a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchase*);

b. Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa (*purchases across product and service lines*);

c. Merekomendasikan produk ke orang lain (*refers other*);

d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates on immunity to the full of the competition*).

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen diantaranya sebagai berikut:

a. Kepuasan Konsumen

Konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk yang dikonsumsi atau dipakai akan membeli ulang produk secara terus menerus sehingga akan menunjukkan loyalitas konsumen terhadap produk tersebut (Sumarwan, 2015). Sesuai dengan hasil penelitian Sanjaya & Prasatyo (2016) bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen, dengan semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi pula loyalitas komsumen.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Bloemer, Ruyter, & Peeters (1998), loyalitas konsumen dapat tumbuh disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu kualitas

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.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan hasil penelitian Laemonta dan Patmalia (2016) bahwa kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen mempunyai hubungan yang sangat erat.

Citra Merk

Bloemer, Ruyter, & Peeters (1998) membuktikan bahwa citra merk memiliki efek positif yang tidak lansung pada loyalitas melalui kualitas sebagai mediator. Disamping itu, hasil penelitian Wijayanto & Iriani (2013) menemukan bahwa citra merk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen di *Starbucks Coffee*.

Dari faktor tersebut, dalam penelitian ini peneliti memilih membahas faktor kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada pengguna jasa Go-Jek.

3. Pembentukan Loyalitas

Setiap pembelian produk, konsumen bergerak melalui siklus pembelian yang mana pada siklus tersebut dapat membentuk loyalitas pelanggan. Berikut tahapan siklus pembelian yang membentuk loyalitas pelanggan (Griffin, 2005):

a) Menyadari produk.

Pembentukan pangsa pikiran untuk memposisikan keunggulan produk dibenak calon pelanggan yang dilakukan melalui *advertising* dan promosi lainnya, sehingga calon pelanggan menyadari keberadaan produk.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

b) Melakukan pembelian awal.

Hal ini penting dalam memelihara loyalitas pelanggan karena dari pembelian awal timbul kesan positif atau negatif terhadap produk, sehingga terdapat kesempatan untuk menumbuhkan pelanggan.

c) Valuasi pasca pembelian.

Adanya kepuasan atau ketidakpuasan yang dijadikan dasar pertimbangan untuk beralih pada produk lain atau tidak. Keputusan membeli lagi merupakan sikap yang paling penting bagi loyalitas.

Perusahaan berusaha menanamkan gagasan ke dalam pikiran pelanggan bahwa beralih ke produk yang lain akan membuang waktu, uang atau hambatan kinerja pelanggan. Jadi terdapat ikatan emosional. Pelanggan dikatakan loyal apabila membeli secara berulang-ulang atau terus menerus.

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa prilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Hal yang senada juga disampaikan oleh Crosby (1979) yang mendefenisikan kualitas layanan adalah kesesuaian dengan persyaratan yang diinginkan konsumen untuk segera dipenuhi oleh jasa pelayanan.

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985), mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian secara umum atau sikap yang berhubungan dengan superioritas atau keunggulan dari suatu layanan. Selanjutnya Zethaml dan Bitner (1996) menjelaskan kualitas pelayanan jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa yaitu bagaimana kualitas yang diharapkan oleh konsumen dan bagaimana nantinya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen.

Menurut Anwar (2002) kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Sedangkan menurut Kadir (2001) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah proses pemenuhan harapan konsumen yang selalu berubah-ubah yang menuntut lebih baru dan lebih baik lagi. Berikutnya Majid (2009) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu jasa yang diberikan kepada konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

UIN SUSKA RIAU
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
©Hak cipta milik 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.

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.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Menurut pakar pemasaran yaitu Parasuraman, Zeithmal dan Berry mereka berhasil melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengindentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi: *Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtensy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangibles.*

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman, dkk menentukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkai menjadi 5 (lima) dimensi yang pokok. Kelima dimensi pokok tersebut adalah:

1. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (ketanggapan) keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staff
4. *Empathy* (empati) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible* (keberwujudan) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

UIN SUSKA RIAU

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.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut The Lang Gie (1999) menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada konsumen adalah sebagai berikut :

a. Motivasi kerja karyawan

Karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi maka akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen

b. Sistem kerja dan sistem pelayanan dalam sebuah perusahaan

Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

c. Suasana kerja di perusahaan

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

d. Kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja adalah kapasitas karyawan untuk mengerjakan berbagai macam tugas pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan keterampilan dalam memecahkan masalah.

e. Lingkungan fisik tempat kerja

Lingkungan fisik meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam berkerja dan

memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan.

Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Prosedur kerja dalam perusahaan

Prosesur kerja merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para karyawannya mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap konsumen.

Berdasarkan uraian teori di atas, peneliti menyimpulkan bahwasanya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan karyawan terhadap konsumen adalah, motivasi kerja karyawan, sistem kerja dan sistem pelayanan dalam sebuah perusahaan, suasana kerja di perusahaan, kemampuan kerja karyawan, lingkungan fisik tempat kerja, perlengkapan dan fasilitas dan prosedur kerja dalam perusahaan.

B. Kerangka Berfikir

Pada penelitian ini, peneliti mengkaji variabel kualitas pelayanan berdasarkan teori dari Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988) dan variabel loyalitas konsumen berdasarkan teori dari Griffin (2005).

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.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Di zaman modern saat ini, Teknologi telah berkembang bahkan merambat persaingan transportasi. Penyedia jasa transportasi online menjadi lahan baru bagi perusahaan dalam mencari keuntungan. Salah satu perusahaan besar dalam penyedia jasa transportasi online adalah Go-Jek. Go-Jek tentunya memiliki saingan pada bidang yang sama. Untuk itu, Go-Jek atau perusahaan lainnya berlomba-lomba dalam menarik konsumen agar setia pada jasa transportasi yang ditawarkan. Dalam hal ini, loyalitas dari konsumen merupakan target yang harus dicapai dengan menunjukkan kualitas yang dimiliki pada masing-masing perusahaan agar konsumen dapat loyal terhadap jasa transportasi yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan berperan untuk mendorong konsumen terhadap sebuah kesan positif atau sebaliknya yang mana akan berdampak pada loyalitas konsumen. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) menjelaskan kualitas pelayanan sebagai penilaian secara umum atau sikap yang berhubungan dengan superioritas atau keunggulan dari suatu layanan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka keinginan dan harapan konsumen terhadap jasa Go-jek akan terpenuhi sehingga konsumen akan memiliki loyalitas. Collier (dalam Yamit Nurfaizah I 2013) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk memenuhi harapan konsumen dalam meningkatkan loyalitas terhadap sebuah produk atau jasa. Tjiptono dan Chandra (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka waktu yang panjang. Dengan kata lain, kualitas pelayanan berperan

UIN SUSKA RIAU
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.

penting terhadap loyalitas konsumen yang berkaitan dengan relasi secara berkelanjutan dengan menguntungkan kedua belah pihak.

Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong konsumen untuk loyal terhadap jasa yang ditawarkan Go-jek dengan nilai positif dan kesan yang baik yang akan berdampak secara lansung. Hal ini sesuai dengan pandangan Bloemer, Ruyter, & Peeters (1998) yang menjelaskan bahwa loyalitas konsumen dapat tumbuh disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu kualitas pelayanan yang diberikan. Loyalitas konsumen akan terbentuk melalui kualitas pelayanan yang baik.

Zeithmal dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan *reliability* (keandalan), keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap *responsiveness* (ketanggapan), kemampuan kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya *assurance* (Jaminan), kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan *empathy* (empati) serta menyediakan fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi *tangible* (keberwujudan).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Go-jek merupakan alasan penting dalam membentuk loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan yang baik berperan sebagai pemenuhan harapan yang konsumen inginkan terhadap jasa yang ditawarkan. Lovelock dan Wright (2007) menjelaskan harapan adalah standar internal yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas suatu pengalaman jasa. Dengan adanya pelayanan yang sesusai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

puas dan akan terbentuk sikap loyal terhadap layanan Go-jek.

Griffin (2005) menyatakan adapun indikator yang menunjukkan konsumen memiliki sikap loyal adalah dengan melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchase*), melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa (*purchases across product and service lines*), merekomendasikan produk ke orang lain (*refers other*), dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates on immunity to the full of the competition*). Dengan kata lain, konsumen yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Go-jek maka akan menunjukkan sikap senantiasa menggunakan layanan Go-jek dari segala lini (*Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Send, dll*) untuk kebutuhannya sehari-hari, serta merekomendasikan layanan Go-jek kepada individu diluar dirinya dan tidak terpengaruh oleh layanan jasa yang serupa seperti Uber dll. Dan jika konsumen tersebut tidak setia kepada Go-Jek dan menggunakan aplikasi lainnya maka konsumen tersebut tidak bisa dikatakan loyal terhadap Go-Jek.

Loyalitas pada konsumen berkaitan erat dengan kualitas pelayanan serta citra merk sebuah perusahaan. Faktor kualitas pelayanan pada Go-jek adalah salah satu faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas konsumen. Hal ini dikarenakan Go-jek merupakan satu dari tiga unicorn pertama di Indonesia selain Tokopedia dan Traveloka. Salah satu proses dalam pembentukkan loyalitas oleh Griffin (2005) adalah melakukan pembelian awal. Griffin menjelaskan proses pembelian awal akan memunculkan kesan positif atau negatif terhadap produk/jasa yang akan berdampak pada loyalitas pelanggan. Dengan kata lain, setelah citra merk memberikan

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.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

kesempatan konsumen melakukan transaksi terhadap Go-jek, maka selanjutnya dalam membentuk loyalitas adalah terciptanya kesan positif atau negatif yang sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan Go-jek. Menurut Zethaml dan Bitner (1996) pelayanan jasa berkaitan dengan kualitas yang diharapkan oleh konsumen dan bagaimana nantinya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen.

Loyalitas konsumen terhadap barang atau jasa yang disediakan oleh perusahaan merupakan faktor penting dalam kelansungan dan keberhasilan sebuah perusahaan. Dengan adanya loyalitas, konsumen akan cenderung untuk melakukan pembelian dalam jangka waktu yang relatif lama sehingga akan meningkatkan volume laba perusahaan. Hasan (2008) menjelaskan bahwasannya loyalitas akan mendorong pelanggan untuk membeli produk secara berulang kali, khususnya membeli secara teratur. Hal yang senada juga disampaikan oleh Griffin (2005) yang menyatakan "*Loyality is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*". Griffin menjelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.

Loyalitas merupakan komitmen seorang konsumen yang bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau membeli produk atau menggunakan jasa yang terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Hal ini senada dengan pandangan Pramana (2014) yang menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan merupakan akibat dari suatu percobaan awal produk yang

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

diperkuat melalui perasaan puas sehingga akan mengarah pada pembelian ulang.

Rusnadi (2004) menyatakan bahwa loyalitas konsumen akan tercipta jika perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dengan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang pada akhirnya kualitas suatu pelayanan akan menciptakan loyalitas konsumen pada perusahaan jasa. Dengan demikian, terlihat bahwa peran kualitas layanan perusahaan akan mewujudkan atau memenuhi pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga apabila harapan konsumen telah terpenuhi maka konsumen dapat loyal terhadap jasa yang disediakan perusahaan. Konsumen yang tidak loyal sering kali dikarenakan mendapatkan pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang menurun dari yang diharapkan oleh konsumen tersebut.

C. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merumuskan hipotesis penelitian ini, yaitu: "Ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada pengguna jasa Go-Jek."

UIN SUSKA RIAU
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
©Hak cipta milik 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.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic Univesity of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini digunakan jenis asosiatif yaitu untuk mengetahui apakah ada hubungan antara Kualitas Pelayanan (Variabel X) dengan Loyalitas Konsumen (variabel Y).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Adapun variabel-variabel penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan

b. Variabel Terikat (Y) : Loyalitas Konsumen

UIN SUSKA RIAU

A. Definisi Operasional

Definisi operasional dikemukakan dengan tujuan untuk memudahkan analisis dan menghindari kesalahan penafsiran, maka peneliti merasa perlu untuk menjelaskan konsep-konsep dalam penelitian yaitu konsep operasional untuk masing-masing variabel penelitian.

1. Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen dalam membeli produk atau menggunakan jasa secara berulang ditempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dan mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Untuk penelitian ini peneliti menggunakan aspek-aspek dari Griffin (2005) yang menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik seperti melakukan pembelian secara teratur, melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa, merekomendasikan produk ke orang lain, dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu jasa yang diberikan kepada konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Untuk penelitian ini peneliti menggunakan aspek-aspek dari Parasuraman, dkk (1988) yang mana kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi pokok yakni : *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (keberwujudan).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Popoulasi menurut sugiyono (2016) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakterisik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Kriteria subjek dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Go-Jek di Pekanbaru Riau yang mana jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui.

2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian menurut Sugiyono (2016) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan kepada populasi, maka sampel diambil secara representatif, artinya sampel haruslah mencerminkan dan bersifat mewakili populasi. Pada penelitian ini yang terdiri dari seluruh pengguna jasa Go-Jek tersebut tidak diketahui secara tepat yang berarti tidak terhingga.

Untuk menentukan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

n : Jumlah sampel

N: jumlah populasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

D. Estimasi kesalahan

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$= \frac{287.801}{287.801(0,05)^2 + 1}$$

= 399.44 dibulatkan menjadi 400 sampel

Berdasarkan uraian para ahli di atas serta pertimbangan peneliti terhadap situasi global tentang pandemik Covid-19 dan dilaksanakannya PSBB, maka peneliti menetapkan jumlah sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 400 subjek penelitian dengan pengkajian bahwa jumlah tersebut telah sesuai dengan pandangan ahli dan tidak bertentangan dengan ketentuan pengambilan subjek dalam sebuah penelitian.

3. Teknik Sampling Penelitian

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016). Dengan demikian, maka sampel pada penelitian ini adalah pengguna jasa Go-Jek yang ditemui secara kebetulan di pekanbaru yang berjumlah 400 subjek.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian mempunyai tujuan mengungkap mengenai variabel yang diteliti. Tujuan nuntuk mengungkapkan fakta atau mengetahui fakta mengenai variabel yang akan diteliti haruslah dicapai dengan menggunakan metode atau cara-cara yang efesien dan akurat (Azwar, 2013). Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan modifikasi skala likert yang menyediakan 4 alternatif jawaban yaitu : SS (Sangat Setuju), ST (Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Pemberian skor pada masing-masing aitem benar untuk aitem favorable maupun aitem salah untuk unfavorable dengan cara memberikan nilai 1 – 4.

1. Skala Loyalitas Konsumen

Skala Loyalitas konsumen disusun berdasarkan teori dari Griffin (2005) yang telah dimodifikasi sebelumnya dari penelitian Annisa Triana Jonatha. Modifikasi dilakukan pada butir-butir aitem untuk kata sapaan subjek dan penyerapan kata yang peneliti rasa kurang relevan. Untuk penelitian ini, nilai diberikan berkisar 1 (satu) hinggan 4 (empat) dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Untuk pernyataan favorabel jawaban SS (Sangat Sesuai) diberi skor 4 (empat), untuk jawaban S (Sesuai) diberi skor 3 (tiga), untuk jawaban TS (Tidak Sesuai) diberi skor 2 (dua), dan untuk jawaban STS (Sangat Tidak Sesuai) diberi skor 1 (satu).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

b. Untuk pernyatan unfavorable jawaban STS (Sangat Tidak Sesuai) diberi skor 4 (empat). Untuk jawaban TS (Tidak Sesuai) diberi skor 3 (tiga), jawaban S (Sesuai) diberi skor 2 (dua), dan jawaban SS (Sangat Sesuai) diberi skor 1 (satu).

Tabel 3.1 *Blueprint* Skala Loyalitas Pelanggan *(Try Out)*

No	Aspek	Nomor Aitem		Jumlah
		F	*UF*	
1.	Melakukan pembelian secara teratur	1,2	9	3
2.	Melakukan pembelian disemua lini produk atau jasa,	3,4	10	3
3.	Merekomendasikan produk ke orang lain,	5,6	11	3
4.	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.	7,8	12	3
	Jumlah	**8**	**4**	**12**

2. Skala Kualitas Pelayanan

Skala loyalitas konsumen disusun berdasarkan teori dari Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), yang telah dimodifikasi sebelumnya dari penelitian Diah Okcierda Sari. Modifikasi dilakukan pada butir-butir aitem untuk kata sapaan subjek dan penyerapan kata yang peneliti rasa kurang relevan. Untuk penelitian ini, nilai diberikan berkisar 1 (satu) hinggan 4 (empat) dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Untuk pernyataan favorabel jawaban SS (Sangat Sesuai) diberi skor 4 (empat), untuk jawaban S (Sesuai) diberi skor 3 (tiga), untuk jawaban TS (Tidak Sesuai) diberi skor 2 (dua), dan untuk jawaban STS (Sangat Tidak Sesuai) diberi skor 1 (satu).

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

b. Untuk pernyatan unfavorable jawaban STS (Sangat Tidak Sesuai) diberi skor 4 (empat). Untuk jawaban TS (Tidak Sesuai) diberi skor 3 (tiga), jawaban S (Sesuai) diberi skor 2 (dua), dan jawaban SS (Sangat Sesuai) diberi skor 1 (satu).

Tabel 3.2 *Blueprint* Skala Kualitas Pelayanan *(Try Out)*

No	Aspek	Nomor Aitem		Jumlah
		F	*UF*	
1.	*Reliability* (keandalan)	1,3	2,4	4
2.	*Responsiveness* (ketanggapan)	5,7,9,11	6,8,10	7
3.	*Assurance* (Jaminan)	15,16,17	12,13,14,	6
4.	*Empathy* (empati)	22,21,19	24,20,23,18	8
5.	*Tangible* (keberwujudan).	27,28,30	26,29,25	6
	Jumlah	**15**	**15**	**30**

D. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Coba (*Try Out*)

Sebelum alat ukur ini digunakan dalam penelitian, maka alat ukur yang akan digunakan harus diujicobakan terlebih dahulu dengan melakukan uji coba (*try out).* Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) guna mendapatkan aitem-aitem yang layak sebagai alat ukur.

Uji coba (*try out*) dilakukan dengan cara yang sama dengan penelitian pada subjek pengguna jasa Go-Jek yang ditemui secara kebetulan dipekanbaru yang ditetapkan berjumlah 51 subjek untuk *tryout*. Uji coba skala atau alat ukur dilakukan mulai pada tanggal 16 Mei 2020 sampai pada tanggal 18 Mei 2020**.** Skala disebarkan kepada 51 subjek dengan dibantu oleh tim yang peneliti bentuk untuk tujuan

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

penelitian ini. Setelah skala terkumpul maka peneliti melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) *20.00 for windows*.

2. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrument pengukur (skala) dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Azwar, 2010).

Untuk mengetahui apakah skala yang dibuat sesuai dengan tujuan pengukuran perlu dilakukan uji validitas dan uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi. Validitas isi merupakan validitas yang diestimasi lewat pengujian terhadap isi skala dengan analisis rasional atau lewat *professional judgment* (Azwar, 2010). Pendapat professional dalam mengkaji validitas isi skala penelitian ini adalah pembimbing skripsi dan narasumber.

3. Uji Daya Beda Aitem

Salah satu cara yang sederhana untuk melihat apakah validitas isi telah terpenuhi adalah memeriksa apakah masing-masing butir telah sesuai dengan indikator perilaku yang akan diungkapkan. Analisis rasional ini juga dilakukan oleh pihak yang berkompeten untuk menganalisis skala tersebut. Langkah selanjutnya setelah melakukan pengujian validitas isi adalah melakukan validitas konstrak, yaitu dengan cara melakukan uji daya beda aitem.

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.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Daya beda aitem adalah sejauh mana aitem mampu membedakan antara individu atau kelompok individu yang memiliki dan tidak memiliki atribut yang diukur. Indeks daya diskriminasi aitem merupakan indikator keselarasan atau konsistensi antara fungsi aitem dengan fungsi skala secara keseluruhan yang dikenal dengan istilah konsistensi aitem total (Azwar, 2010). Untuk mengetahui tingkat validitas alat ukur dianalisis dengan cara menggunakan korelasi *product moment pearson* (dalam azwar, 2010) dengan bantuan program *SPSS 20.00 for windows*.

Untuk menentukan aitem yang soheh dan gugur, penenliti mengacu kepada pendapat Azwar (2010) yang mengatakan apabila aitem yang memiliki indeks daya diskriminasi sama dengan atau lebih besar dari pada 0,30 dan jumlahnya melebihi aitem yang direncakan untuk dijadikan skala, maka peneliti dapat memilih aitem-aitem yang memiliki indeks daya diskriminasi yang tertinggi. Sebaliknya, apabila jumlah aitem yang lolos ternyata masih tidak mencukupi jumlah yang diinginkan, peneliti dapat mempertimbangkan untuk menurunkan sedikit batas kriteria dari 0,30 menjadi 0,25 sehingga jumlah aitem yang diinginkan dapat tercapai. Sesuai dengan pandangan di atas, maka peneliti menggunakan indeks daya diskriminasi sama dengan atau lebih besar dari pada 0,30.

Berdasarkan hasil uji coba yang telah dilakukan melalui indeks daya diskriminasi item pada skala loyalitas konsumen yang berjumlah 12 aitem, diperoleh 1 aitem yang dinyatakan tidak valid dan 11 aitem lainnya dinyatakan valid. Adapun rincian-rincian aitem yang valid dan tidak valid dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.3 Distribusi Aitem Valid dan Aitem Gugur Skala Loyalitas Konsumen

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.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

No	Aspek	Nomor Aitem			
		F	Gugur	*UF*	Gugur
1.	Melakukan pembelian secara teratur	1, 2	-	9	-
2.	Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa,	3, 4	-	10	-
3.	Merekomendasikan produk ke orang lain,	5, 6	-	-	11
4.	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.	7, 8	-	12	-
	Jumlah	**8**	**0**	**3**	**1**

Setelah diketahui aitem yang valid dan yang tidak valid pada skala loyalitas konsumen berdasarkan hasil *tryout* yang telah dilakukan, maka selanjutnya peneliti menyusun ulang kembali *blue print* untuk penelitan. Adapun *blue print* skala loyalitas konsumen untuk digunaakan pada penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.4 *Blueprint* Skala Loyalitas Konsumen (Penelitian)

No	Aspek	Nomor Aitem		Jumlah
		F	*UF*	
1.	Melakukan pembelian secara teratur	1,2	9	3
2.	Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa,	3,4	10	3
3.	Merekomendasikan produk ke orang lain,	5,6	-	3
4.	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.	7,8	11	2
	Jumlah	**8**	**3**	**11**

Pada Skala kualitas layanan, terdapat 30 aitem yang di ujicobakan dan diperoleh 7 aitem yang dinyatakan tidak valid dan 23 aitem lainnya dinyatakan valid.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Adapun aitem-aitem yang gugur adalah aitem nomer 5, 12, 18, 20, 21, 22 dan aitem nomer 25. Berikut rincian-rincian aitem yang valid dan dipertahankan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5 Distribusi Aitem Valid dan Aitem Gugur Skala Skala Kualitas Pelayanan (*TryOut*)

No	Aspek	Nomor Aitem			
		F	**Gugur**	***UF***	**Gugur**
1.	*Reliability* (keandalan)	1, 3	-	2, 4	-
2.	*Responsiveness* (ketanggapan)	7, 9, 11	5	6, 8, 10	-
3.	*Assurance* (Jaminan)	15, 16, 17	-	13, 14	12
4.	*Empathy* (empati)	19	21, 22	24, 23	18, 20
5.	*Tangible* (keberwujudan).	27, 28, 30	-	26, 29	25
	Jumlah	**12**	**3**	**11**	**4**

Berdasarkan aitem yang valid dan yang tidak valid pada skala komunikasi interpersonal, maka peneliti menyusun ulang kembali *blue print* untuk penelitan. Adapun *blue print* skala komunikasi interpersonal untuk penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.6 *Blueprint* Skala Kualitas Pelayanan (Penelitian)

No	Aspek	Nomor Aitem		Jumlah
		F	***UF***	
1.	*Reliability* (keandalan)	1, 3	2, 4	4
2.	*Responsiveness* (ketanggapan)	7, 9, 11	6, 8, 10	7
3.	*Assurance* (Jaminan)	15, 16, 17	13, 14	6
4.	*Empathy* (empati)	19	5, 23	8
5.	*Tangible* (keberwujudan).	12, 20, 21	18, 22	6
	Jumlah	**12**	**11**	**23**

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 milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Uji Reliablitas

Konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil ukur dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah (Azwar, 2010).

Dalam perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus program *SPSS 20.00 for windows*. Dalam aplikasinya, reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reabilitas (r_{xy}) yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai dengan 1. Apabila koefisien reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin tinggi reliabilitasnya. Sebaliknya, jika koefisien reliabilitas semakin mendekati angka 0, maka semakin rendah tingkat reliabilitasnya (Azwar, 2010).

Setelah melakukan pengolahan data melalui *SPSS 20.00 for windows* maka diketahui nilai reliabilitas pada masing-masing variabel penelitian. Pada skala loyalitas konsumen diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,746. Sedangkan untuk skala kualitas layanan diperoleh koefisien reliabilitasnya sebesar 0,888. Dengan demikian maka sebaran aitem pada masing-masing skala penelitian memiliki reliabilitas yang dapat mengukur sejauh mana hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya.

UIN SUSKA RIAU

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik dengan teknik analisis statistik korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson untuk menganalisa hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan menggunakan program SPSS *20.00 for windows* dengan cara menghubungkan skor tiap butir dengan skor totalnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR PUSTAKA

Alvara Research Hasanuddin Ali (2019). http://beritatrans.com/2019/07/09/gojek-atau-grab-lebih-unggul-soal-konsumen-survey-membuktikan. : BeritaTrans.com. Diakses April 2020

Andreasson, T, W. & Lindested, B. (1998). Costumer Loyality and complex services : the impact of corporate image on quality, costumer satisfaction and loyality for costumer satisfaction and loyality for costumers with varying degress of service expertise. Jornal International. Service Industry Management. 9(1),7-23.

Aryani, D. Rosinta, F. (2010) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 17, No. 2.

Assael, H. (1995). Costumer Behavior and marketing action. Boston : Kent Publishing.

Ayuwuragil K (2018). http://cnn.indonesia.com/teknologi/20180320185832-185-284-554/survei-shopback-pengguna-grab-kejar-kejaran-dengan-gojek : CNNindonesia.com. Diakses April 2020.

Azwar, S. (2010) *Metode Penelitian*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Azwar, S. (2013) *Penyusunan Skala Psikologi: edisikedua*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar

BangJek.(2019).https://gojekblog.com/layanan-aplikasi-gojek-customer-terbaru2019 : Gojekblog.com. Diakses April 2020.

Bloemer, J, Ruyter, K,.D, & Peeters, P. (1998). *Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction*. International Jurnal Of Bank Marketing, 16(7), 276-286.

Bloemer. Ruyter & Peeters. (1998) investigating drivers of bank loyality : the complex relationship between image, service quality : form expectations to behavioral intention. Journal. Marketing research : vol 30 pp 7-27.

Cristoper Lovelock & Lauren K, Wright. (2007) *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks, Insonesia

Gaffar, Vanessa. (2007) *CRM dan MPR Hotel*. Alfabeta. Bandung

Griffin, Jill. (2005) *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.

Hadiyati, E (2010). *Analisi Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi 2(2), 81-90

Hasan, A. (2008) *Marketing*. Medpress. Yogyakarta

Ishak, H dan Luthfi, Z. (2011) *Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas: studi tentang peran mediasi switching costs.* Vol.15, No.1

Kotler, P. Alih Bahasa oleh Susanto. (2000) *Manajemen Pemasaran Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian.* Salemba Empat. Jakarta

Kootler. Philip & Keller. (2007). Manajemen pemasaran : jilid 1 edisi XII. Jakarta : PT. Indexs.

Laemonta, J.H.,& Patmalia, M. (2016). *Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Terang Bulan-Martabak 93.* Jurnal Entrepreneur dan Enterpreneurship,5(2). 73-80

Majid, Suhartono Abdul. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis jasa Transportasi.* PT RajaGrafindo Persada. Jakarta

Nurfaizah, Irfa. 2013. *Hubungan antara kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah.*Skripsi

Prasetyo, dkk. (2017) *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa ojek online Go-Jek.* Jurnal Psikologi. Vol 15, No. 1

Rusnadi, E. (2004). pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan anggota koperasi karyawan omedatta (K2O) di PT. Omedatta Electronik Bandung. Thesis, Magister Manajemen. Bandung : Universitas Widyatama Bandung.

Rill H (2015) https://ekonomi.okezone.com/read/2015/09/23/320/1219859/10-jasa-transportasi-online-di-indonesia-dari-gojek-hingga-uber : Okezone.Com . diakses April 2020.

Sanjaya, & Prasatyo, K. W. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film.* Jurnal Bisnis Dan Akuntasi, *18* (1), 103-108

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Sinaga, Partua Pramana Hamonangan. (2010) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada Warnet Chamber Semarang)*, Semarang : Manajemen UNDIP.

Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen – Teori & Penerapannya dalam Pemasaran Cetakan 3*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung

Tjiptono, F. (2000) *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, CV. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono, F. (2007) *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, F & Chandra. Gregorius (2011) *Service,Quality, and Satisfaction*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985) *A Conceptual Model of service quality and Its Implication for Future.* Journal of marketing, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "*SERQUAL : A Multiple Item Scalefor measuring Consumer Perception of Service Quality".* Journal of Marketing, vol 64, p 12-40

Wijayanto, I., & Iriani, S.S.(2013). *Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen.* Jurnal Ilmu Manajemen,1(3).85-95

Yadika, B. (2018). https://m.liputan6.com/bisnis/read/3582132/cerita-nadiem-markarim-bangun-go-jek-dari-nol-hingga-raih-sukses. : Liputan6.Com. Diakses April 2020.

Zeitham, Valerie, A., and Bitner, Mary Jo, (1996), *Service Marketing*, Singapore : McGrow Hill

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.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN A

VALIDASI PEMBIMBING DAN NARASUMBER

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

UIN SUSKA RIAU

© 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.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

(SKALA LOYALITAS KONSUMEN)

1. Definisi Operasional Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen dalam membeli produk atau menggunakan jasa secara berulang ditempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dan mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Karakteristik yang loyal menurut Griffin (2005) mendasari skala loyalitas ini, yaitu: melakukan pembelian secara teratur, melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa, merekomendasikan produk ke orang lain, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

2. Skala Loyalitas Konsumen

a. Buat sendiri (-)

b. Terjemahan (-)

c. Modifikasi (✓)

3. Jumlah Aitem

Jumlah aitem dalam skala ini adalah 12

4. Format Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu:

- SS (Sangat Setuju)
- ST (Setuju)

UIN SUSKA RIAU

- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

5. Penilaian Pada Setiap Aitem

Pada bagian ini saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan didalam skala. Skala ini bertujuan untuk mengetahui aspek loyalitas konsumen yang meliputi melakukan pembelian secara teratur, melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa, merekomendasikan produk ke orang lain, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing. Bapak/Ibu diminta untuk menilai berdasarkan kesesuaian pernyataan (aitem) dengan aspek yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan, yaitu Relevan (R), Kurang Relevan (KR), dan Tidak Relevan (TR). Untuk jawaban yang dipilih, mohon Bapak/Ibu memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom yang disediakan.

Contoh cara menjawab : Saya senang menggunakan aplikasi Go-Jek

R	KR	TR
(√)	(....)	(....)

Jika Bapak/Ibu menilai aitem tersebut relevan dengan indikator, maka Bapak/Ibu memberikan *check list* (√) pada R. Demikian untuk seterusnya untuk aitem yang tersedia.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SKALA LOYALITAS KONSUMEN

Indikator	No	No Aitem	Pernyataan	R	KR	TR
Melakukan pembelian secara teratur	1	1	Saya selalu menggunakan jasa Go-Jek untuk aktifitas transportasi saya (F)			
	2	2	Saya menggunakan Go-Jek lebih dari 2 kali sehari (F)			
	3	9	Saya hanya menggunakan Go-Jek saat keadaan darurat saja (UF)			
Melakukan pembelian di lini produk	4	3	Tidak hanya Go-Jek, saya juga menggunakan Fitur-Fitur seperti *Go-Shop*, *Go-Auto*, *Go-Games*, *Go-Nearby* Dll. (F)			
	5	4	Saya hanya menggunakan Go-Jek dan kurang tertarik pada fitur-fitur lain yang ditawarkan Go-Jek (UF)			
	6	10	Saya tidak menggunakan fitur-fitur lain yang ditawarkan Go-Jek karna tidak membantu saya sama sekali (UF)			
Merekomendasikan produk ke orang lain	7	5	Saya biasanya memesankan Go-Jek untuk teman-teman disekitar saya agar mereka merasakan kemudahaan yang ditawarkan Go-Jek (F)			
	8	6	Saya selalu menjelaskan kepada orang disekitar saya tentang keunggulan Go-Jek meskipun mereka tidak membutuhkannya (F)			
	9	11	Merekomendasikan Go-Jek kepada teman-teman saya rasa tidak penting, karna Go-Jek juga telah melakukan promosi (UF)			
Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	10	7	Saya tidak tertarik untuk menggunakan penyedia jasa transportasi online selain Go-Jek (F)			
	11	8	Saya tidak akan mencoba jasa transportasi lain selain Go-Jek walaupun banyak promo menarik (F)			
	12	12	Saya akan memilih jasa transportasi online lainnya yang lebih unggul dan lebih murah (UF)			

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Catatan

Isi (kesesuaian dengan aspek)

.....

.....

Bahasa

.....

.....

Jumlah Aitem

.....

.....

Pekanbaru, 05 Mei 2020

Validator

ADFADIA MERA,M.A

NIP. 130611033

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

UIN SUSKA RIAU

© 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.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

(SKALA KUALITAS PELAYANAN)

1. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah penilaian secara umum dari konsumen terhadap penyajian dan penyampaian jasa transportasi yang menunjukkan keunggulan layanan transportasi tersebut. Kualitas Pelayanan ada 5 (lima) dimensi pokok yang bisa digunakan, yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (keberwujudan).

2. Skala Kualitas Pelayanan

d. Buat sendiri (-)

e. Terjemahan (-)

f. Modifikasi (✓)

3. Jumlah Aitem

Jumlah aitem dalam skala ini adalah 30

4. Format Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu:

- SS (Sangat Setuju)
- ST (Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

UIN SUSKA RIAU

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.

@Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Penilaian Pada Setiap Aitem

Pada bagian ini saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan didalam skala. Skala ini bertujuan untuk mengetahui aspek Kualitas Pelayanan yang meliputi *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (keberwujudan). Bapak/Ibu diminta untuk menilai berdasarkan kesesuaian pernyataan (aitem) dengan aspek yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan, yaitu Relevan (R), Kurang Relevan (KR), dan Tidak Relevan (TR). Untuk jawaban yang dipilih, mohon Bapak/Ibu memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom yang disediakan.

Contoh cara menjawab : Saya senang menggunakan aplikasi Go-Jek

R	KR	TR
(√)	(....)	(....)

Jika Bapak/Ibu menilai aitem tersebut relevan dengan indikator, maka Bapak/Ibu memberikan *check list* (√) pada R. Demikian untuk seterusnya untuk aitem yang tersedia.

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SKALA KUALITAS PELAYANAN

Indikator	No	No Aitem	Pernyataan	R	KR	TR
Reliability (kecandalan) Dalam memberikan pelayanan, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan pelayanan secara tepat terhadap keinginan konsumen.	1	1	Saya merasa *driver* Go-Jek selalu ramah dan murah senyum (F)			
	2	3	Saya selalu mendapatkan pelayanan terbaik dari Go-Jek (F)			
	3	4	Saya sering merasa kesal karena *driver* Go-Jek jutek kepada saya (UF)			
	4	2	Saya sering merasa tidak nyaman dengan mobil (*Go-Car)* yang saya order (UF)			
Responsiveness (ketanggapan) dalam memberikan pelayanan perusahaan berkeinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan seharga	5	5	Saya merasa *Custumer Service* aplikasi Go-Jek selalu merespon keluhan saya dengan baik (F)			
	6	7	*Driver* Go-Jek selalu merespon saya dengan cepat dan sesuai dengan keinginan saya (F)			
	7	9	*Driver* Go-Jek bersedia membantu saya jika ada masalah dalam transaksi pembayaran (F)			
	8	11	Menurut saya semua konsumen Go-jek dilayani dengan baik, seperti saya dilayani dengan baik (F)			
	9	10	Saya piker, *driver* Go-Jek selalu lalai dalam menjemput penumpang (UF)			
	10	8	Saya merasa keluhan saya tidak ditanggapi oleh perusahaan Go-Jek (UF)			
	11	6	Saya kesal karena aplikasi Go-Tix sering error saat saya memesan tiket bioskop (UF)			
Emphaty (empati)	12	17	Saya merasa direspon dengan baik oleh *driver* yang menerima orderan saya (F)			

UIN SUSKA RIAU

rasa memperhatikan dan memelihara hubungan baik pada masing-masing pelanggan.	13	15	Saya dilayani dengan penuh perhatian oleh *driver* (F)			
	14	16	Setiap driver setelah menyelesaikan orderannya mengucapkan terimakasih kepada saya (F)			
	15	13	*Custumer Service* Go-Jek cuek dalam menanggapi keluhan saya (UF)			
	16	14	Saya diacuhkan oleh *driver* yang telah selesai mengantarkan saya (UF)			
	17	12	Saya diacuhkan oleh driver yang mengambil orderan dan tidak menawarkan perlengkapan keselamatan (UF)			
	18	24	Saya merasa kesal karna sering saat menggunakan jasa Go-Jek, orderan saya di *cancel* (UF)			
Assurance (kepastian) pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk memberikan kesan yang dapat dipercaya dan penuh keyakinan.	19	22	*Driver* Go-Jek sangat ramah dan pandai berkomunikasi dengan konsumen (F)			
	20	21	Setiap saya memesan lewat aplikasi Go-Jek, mereka merespon dengan ramah. (F)			
	21	19	Menurut saya, keamanan pelanggan sangat diperhatikan oleh *driver* (F)			
	22	20	Jika saya tidak faham menggunakan aplikasi Go-Jek saya hanya mendapatkan jawaban segelintir saja dari *driver* (UF)			
	23	23	*Driver* selalu asal-asalan memberikan jawaban saat saya menanyakan tentang cara kerja aplikasi Go-Jek (UF)			
	24	18	Saya merasa kesal karena driver *Go-Jek* yang tidak memakai seragam (UF)			
Tangible (keberwujudan) perusahaan juga memberikanfasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan	25	30	Bagi saya, Go-Car yang pernah saya naik terasa nyaman dan baru (F)			
	26	28	Setiap Go-Car yang saya jumpai terlihat bersih dan rapi sehingga saya merasa senang (F)			
	27	29	Menurut saya ada *driver* Go-Jek yang terlihat lusuh, yang membuat			

© 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.
UIN SUSKA RIAU

perlengkapan-perlengkapan guna memenuhi kebutuhan konsumen.			saya tidak nyaman (UF)			
	28	27	Saya diberi kemudahan untuk berkomunikasi dengan *driver* Go-Jek lewat aplikasi (F)			
	29	26	Bagi saya sarana komunikasi yang disediakan Go-Jek tidak berguna (UF)			
	30	25	Menurut saya, banyak *driver* yang belum pantas jadi *driver* karena tidak pandai memberikan layanan yang baik kepada konsumen (UF)			

Catatan

4. Isi (kesesuaian dengan aspek)

ok……

……

5. Bahasa

ok ……

……

6. Jumlah Aitem

ok……

……

Pekanbaru, 05 Mei 2020

Validator

ADFADIA MERA,M.A

NIP. 130611033

UIN SUSKA RIAU

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.

UIN SUSKA RIAU

© 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.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

(SKALA LOYALITAS KONSUMEN)

6. Definisi Operasional Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen dalam membeli produk atau menggunakan jasa secara berulang ditempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dan mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Karakteristik yang loyal menurut Griffin (2005) mendasari skala loyalitas ini, yaitu: melakukan pembelian secara teratur, melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa, merekomendasikan produk ke orang lain, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

7. Skala Loyalitas Konsumen

g. Buat sendiri (-)

h. Terjemahan (-)

i. Modifikasi (✓)

8. Jumlah Aitem

Jumlah aitem dalam skala ini adalah 12

9. Format Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu:

- SS (Sangat Setuju)
- ST (Setuju)

UIN SUSKA RIAU

- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

10. Penilaian Pada Setiap Aitem

Pada bagian ini saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan didalam skala. Skala ini bertujuan untuk mengetahui aspek loyalitas konsumen yang meliputi melakukan pembelian secara teratur, melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa, merekomendasikan produk ke orang lain, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing. Bapak/Ibu diminta untuk menilai berdasarkan kesesuaian pernyataan (aitem) dengan aspek yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan, yaitu Relevan (R), Kurang Relevan (KR), dan Tidak Relevan (TR). Untuk jawaban yang dipilih, mohon Bapak/Ibu memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom yang disediakan.

Contoh cara menjawab : Saya senang menggunakan aplikasi Go-Jek

R	KR	TR
(√)	(....)	(....)

Jika Bapak/Ibu menilai aitem tersebut relevan dengan indikator, maka Bapak/Ibu memberikan *check list* (√) pada R. Demikian untuk seterusnya untuk aitem yang tersedia.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SKALA LOYALITAS KONSUMEN

Indikator	No	No Aitem	Pernyataan	R	KR	TR
Melakukan pembelian secara teratur	1	1	Saya selalu menggunakan jasa Go-Jek untuk aktifitas transportasi saya (F)			
	2	2	Saya menggunakan Go-Jek lebih dari 2 kali sehari (F)			
	3	9	Saya hanya menggunakan Go-Jek saat keadaan darurat saja (UF)			
Melakukan pembelian di lini produk	4	3	Tidak hanya Go-Jek, saya juga menggunakan Fitur-Fitur seperti *Go-Shop*, *Go-Auto*, *Go-Games*, *Go-Nearby* Dll. (F)			
	5	4	Saya hanya menggunakan Go-Jek dan kurang tertarik pada fitur-fitur lain yang ditawarkan Go-Jek (UF)			
	6	10	Saya tidak menggunakan fitur-fitur lain yang ditawarkan Go-Jek karna tidak membantu saya sama sekali (UF)			
Merekomendasikan produk ke orang lain	7	5	Saya biasanya memesankan Go-Jek untuk teman-teman disekitar saya agar mereka merasakan kemudahaan yang ditawarkan Go-Jek (F)			
	8	6	Saya selalu menjelaskan kepada orang disekitar saya tentang keunggulan Go-Jek meskipun mereka tidak membutuhkannya (F)			
	9	11	Merekomendasikan Go-Jek kepada teman-teman saya rasa tidak penting, karna Go-Jek juga telah melakukan promosi (UF)			
Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	10	7	Saya tidak tertarik untuk menggunakan penyedia jasa transportasi online selain Go-Jek (F)			
	11	8	Saya tidak akan mencoba jasa transportasi lain selain Go-Jek walaupun banyak promo menarik (F)			
	12	12	Saya akan memilih jasa transportasi online lainnya yang lebih unggul dan lebih murah (UF)			

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Catatan Skala Loyalitas Konsumen

1. Isi (kesesuaian dengan aspek)

   Sesuai

2. Bahasa

   Jelas

3. Jumlah Aitem

   Cukup

Pekanbaru, 05 April 2020

Validator

RITA SUSANTI S.PSI. M.A

NIP. 198410112011012016

© Hak Cipta Milik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutipan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

UIN SUSKA RIAU

© 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.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

(SKALA KUALITAS PELAYANAN)

6. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah penilaian secara umum dari konsumen terhadap penyajian dan penyampaian jasa transportasi yang menunjukkan keunggulan layanan transportasi tersebut. Kualitas Pelayanan ada 5 (lima) dimensi pokok yang bisa digunakan, yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (keberwujudan).

7. Skala Kualitas Pelayanan

j. Buat sendiri (-)

k. Terjemahan (-)

l. Modifikasi (✓)

8. Jumlah Aitem

Jumlah aitem dalam skala ini adalah 30

9. Format Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu:

- SS (Sangat Setuju)
- ST (Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

UIN SUSKA RIAU

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.

@Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

10. Penilaian Pada Setiap Aitem

Pada bagian ini saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan didalam skala. Skala ini bertujuan untuk mengetahui aspek Kualitas Pelayanan yang meliputi *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (keberwujudan). Bapak/Ibu diminta untuk menilai berdasarkan kesesuaian pernyataan (aitem) dengan aspek yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan, yaitu Relevan (R), Kurang Relevan (KR), dan Tidak Relevan (TR). Untuk jawaban yang dipilih, mohon Bapak/Ibu memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom yang disediakan.

Contoh cara menjawab : Saya senang menggunakan aplikasi Go-Jek

R	KR	TR
(√)	(....)	(....)

Jika Bapak/Ibu menilai aitem tersebut relevan dengan indikator, maka Bapak/Ibu memberikan *check list* (√) pada R. Demikian untuk seterusnya untuk aitem yang tersedia.

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

SKALA KUALITAS PELAYANAN

Indikator	No	No Aitem	Pernyataan	R	KR	TR
Reliability (kecandalan) Dalam memberikan pelayanan, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan pelayanan secara tepat terhadap keinginan konsumen.	1	1	Saya merasa *driver* Go-Jek selalu ramah dan murah senyum (F)			
	2	3	Saya selalu mendapatkan pelayanan terbaik dari Go-Jek (F)			
	3	4	Saya sering merasa kesal karena *driver* Go-Jek jutek kepada saya (UF)			
	4	2	Saya sering merasa tidak nyaman dengan mobil (*Go-Car)* yang saya order (UF)			
Responsiveness (ketanggapan) dalam memberikan pelayanan perusahaan berkeinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan seharga	5	5	Saya merasa *Custumer Service* aplikasi Go-Jek selalu merespon keluhan saya dengan baik (F)			
	6	7	*Driver* Go-Jek selalu merespon saya dengan cepat dan sesuai dengan keinginan saya (F)			
	7	9	*Driver* Go-Jek bersedia membantu saya jika ada masalah dalam transaksi pembayaran (F)			
	8	11	Menurut saya semua konsumen Go-jek dilayani dengan baik, seperti saya dilayani dengan baik (F)			
	9	10	Saya piker, *driver* Go-Jek selalu lalai dalam menjemput penumpang (UF)			
	10	8	Saya merasa keluhan saya tidak ditanggapi oleh perusahaan Go-Jek (UF)			
	11	6	Saya kesal karena aplikasi Go-Tix sering error saat saya memesan tiket bioskop (UF)			
Emphaty (empati)	12	17	Saya merasa direspon dengan baik oleh *driver* yang menerima orderan saya (F)			

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

rasa memperhatikan dan memelihara hubungan baik pada masing-masing pelanggan.	13	15	Saya dilayani dengan penuh perhatian oleh *driver* (F)			
	14	16	Setiap driver setelah menyelesaikan orderannya mengucapkan terimakasih kepada saya (F)			
	15	13	*Custumer Service* Go-Jek cuek dalam menanggapi keluhan saya (UF)			
	16	14	Saya diacuhkan oleh *driver* yang telah selesai mengantarkan saya (UF)			
	17	12	Saya diacuhkan oleh driver yang mengambil orderan dan tidak menawarkan perlengkapan keselamatan (UF)			
	18	24	Saya merasa kesal karna sering saat menggunakan jasa Go-Jek, orderan saya di *cancel* (UF)			
Assurance (kepastian) pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk memberikan kesan yang dapat dipercaya dan penuh keyakinan.	19	22	*Driver* Go-Jek sangat ramah dan pandai berkomunikasi dengan konsumen (F)			
	20	21	Setiap saya memesan lewat aplikasi Go-Jek, mereka merespon dengan ramah. (F)			
	21	19	Menurut saya, keamanan pelanggan sangat diperhatikan oleh *driver* (F)			
	22	20	Jika saya tidak faham menggunakan aplikasi Go-Jek saya hanya mendapatkan jawaban segelintir saja dari *driver* (UF)			
	23	23	*Driver* selalu asal-asalan memberikan jawaban saat saya menanyakan tentang cara kerja aplikasi Go-Jek (UF)			
	24	18	Saya merasa kesal karena driver *Go-Jek* yang tidak memakai seragam (UF)			
Tangible (keberwujudan) perusahaan juga memberikanfasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan	25	30	Bagi saya, Go-Car yang pernah saya naik terasa nyaman dan baru (F)			
	26	28	Setiap Go-Car yang saya jumpai terlihat bersih dan rapi sehingga saya merasa senang (F)			
	27	29	Menurut saya ada *driver* Go-Jek yang terlihat lusuh, yang membuat			

© 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.
UIN SUSKA RIAU

perlengkapan-perlengkapan guna memenuhi kebutuhan konsumen.			saya tidak nyaman (UF)			
	28	27	Saya diberi kemudahan untuk berkomunikasi dengan *driver* Go-Jek lewat aplikasi (F)			
	29	26	Bagi saya sarana komunikasi yang disediakan Go-Jek tidak berguna (UF)			
	30	25	Menurut saya, banyak *driver* yang belum pantas jadi *driver* karena tidak pandai memberikan layanan yang baik kepada konsumen (UF)			

Catatan Skala Kualitas Pelayanan

1. Isi (kesesuaian dengan aspek)

   Lengkap

2. Bahasa

   Jelas

3. Jumlah Aitem

   Cukup

Pekanbaru, 05 April 2020

Validator

RITA SUSANTI S.PSI. M.A

NIP. 198410112011012016

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta milik Universitas Islam Negeri 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.

LAMPIRAN B

SKALA *TRY OUT*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

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.

©Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamualaikum wr. wb

Dalam rangka persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana strata satu (S1) di Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Riau, saya meminta bantuan kawan-kawan untuk memilih pernyataan yang sesuai atau mendekati pada diri kawan-kawan. Dalam memilih pernyataan tersebut tidak memiliki jawaban yang salah maupun yang benar, dan yang paling kakak butuhkan adalah kejujuran dan jawaban yang mencerminkan keadaan kawan-kawan yang sebenarnya.

Oleh karena itu, saya harapkan kawan-kawan bersedia memberikan sendiri sejujurnya tanpa mendiskusikannya dengan oranglain. Semua jawaban akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja. Atas kerjasama kawan-kawan, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Petunjuk Pengisian Skala

Berikut ini terdapat beberapa pernyataan. kawan-kawan diminta untuk memilih salah satu jawaban pada pernyataan yang sesuai dengan keadaan, pikiran, pandangan, pendapat, dan perasaan sendiri tanpa dipengaruhi oleh orang lain. Berilah tanda **checklist (√)** dalam kotak yang telah tersedia. Setiap pernyataan memiliki empat pilihan jawaban, yaitu:

SS : Apabila pernyataan **Sangat Sesuai.**
S : Apabila pernyataan **Sesuai.**
TS : Apabila pernyataan **Tidak Sesuai.**
STS : Apabila pernyataan **Sangat Tidak Sesuai.**

Contoh:

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya menyukai pelajaran matematika.		√		

Apabila anda telah memilih pernyataan namun ingin merubahnya, maka beri tanda **sama dengan (=)**

Contoh :

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya tidak menyukai pelajaran matematika.		~~√~~	√	

UIN SUSKA RIAU

© 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.

“ SELAMAT MENGISI “

SKALA I

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya selalu menggunakan jasa Go-Jek untuk aktifitas transportasi saya				
2	Saya menggunakan Go-Jek lebih dari 2 kali sehari				
3	Tidak hanya Go-Jek, saya juga menggunakan Fitur-Fitur seperti *Go-Shop*, *Go-Auto*, *Go-Games*, *Go-Nearby* Dll,				
4	Saya hanya menggunakan Go-Jek dan kurang tertarik pada fitur-fitur lain yang ditawarkan Go-Jek				
5	Saya biasanya memesankan Go-Jek untuk teman-teman disekitar saya agar mereka merasakan kemudahaan yang ditawarkan Go-Jek				
6	Saya selalu menjelaskan kepada orang disekitar saya tentang keunggulan Go-Jek meskipun mereka tidak membutuhkannya				
7	Saya tidak tertarik untuk menggunakan penyedia jasa transportasi online selain Go-Jek				
8	Saya tidak akan mencoba jasa transportasi lain selain Go-Jek walaupun banyak promo menarik				
9	Saya hanya menggunakan Go-Jek saat keadaan darurat saja				
10	Saya tidak menggunakan fitur-fitur lain yang ditawarkan Go-Jek karna tidak membantu saya sama sekali				
11	Merekomendasikan Go-Jek kepada teman-teman saya rasa tidak penting, karna Go-Jek juga telah melakukan promosi				
12	Saya akan memilih jasa transportasi online lainnya yang lebih unggul dan lebih murah				

SKALA II

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa *driver* Go-Jek selalu ramah dan murah senyum				
2	Saya sering merasa tidak nyaman dengan mobil (*Go-Car)* yang saya order				
3	Saya selalu mendapatkan pelayanan terbaik dari Go-Jek				
4	Saya sering merasa kesal karena *driver* Go-Jek jutek kepada saya				
5	Saya merasa *Custumer Service* aplikasi Go-Jek selalu merespon keluhan saya dengan baik				
6	Saya kesal karena aplikasi Go-Tix sering error saat saya memesan tiket bioskop				
7	*Driver* Go-Jek selalu merespon saya dengan cepat dan sesuai dengan keinginan saya				
8	Saya merasa keluhan saya tidak ditanggapi oleh perusahaan Go-Jek				
9	*Driver* Go-Jek bersedia membantu saya jika ada masalah dalam transaksi pembayaran				
10	Saya piker, *driver* Go-Jek selalu lalai dalam menjemput penumpang				
11	Menurut saya semua konsumen Go-jek dilayani dengan baik, seperti saya dilayani dengan baik				
12	Saya diacuhkan oleh driver yang mengambil orderan dan tidak menawarkan perlengkapan keselamatan				
13	*Custumer Service* Go-Jek cuek dalam menanggapi keluhan saya				
14	Saya diacuhkan oleh *driver* yang telah selesai mengantarkan saya				
15	Saya dilayani dengan penuh perhatian oleh *driver*				
16	Setiap driver setelah menyelesaikan orderannya mengucapkan terimakasih kepada saya				

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

17	Saya merasa direspon dengan baik oleh *driver* yang menerima orderan saya				
18	Saya merasa kesal karena driver *Go-Jek* yang tidak memakai seragam				
19	Menurut saya, keamanan pelanggan sangat diperhatikan oleh *driver*				
20	Jika saya tidak faham menggunakan aplikasi Go-Jek saya hanya mendapatkan jawaban segelintir saja dari *driver*				
21	Setiap saya memesan lewat aplikasi Go-Jek, mereka merespon dengan ramah				
22	*Driver* Go-Jek sangat ramah dan pandai berkomunikasi dengan konsumen				
23	*Driver* selalu asal-asalan memberikan jawaban saat saya menanyakan tentang cara kerja aplikasi Go-Jek				
24	Saya merasa kesal karna sering saat menggunakan jasa Go-Jek, orderan saya di *cancel*				
25	Menurut saya, banyak *driver* yang belum pantas jadi *driver* karena tidak pandai memberikan layanan yang baik kepada konsumen				
26	Bagi saya sarana komunikasi yang disediakan Go-Jek tidak berguna				
27	Saya diberi kemudahan untuk berkomunikasi dengan *driver* Go-Jek lewat aplikasi				
28	Menurut saya ada *driver* Go-Jek yang terlihat lusuh, yang membuat saya tidak nyaman				
29	Setiap Go-Car yang saya jumpai terlihat bersih dan rapi sehingga saya merasa senang				
30	Bagi saya, Go-Car yang pernah saya naik terasa nyaman dan baru				

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.

© Hak Cipta Milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN C

TABULASI DATA *TRY OUT*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

TABULASI DATA MENTAH VARIABEL LOYALITAS KONSUMEN UNTUK TRYOUT

S/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4
6	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	4
7	4	1	1	3	4	4	4	3	3	1	4	3
8	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
9	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3
14	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
15	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	3
16	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
17	4	3	4	2	3	1	3	4	3	3	3	3
18	3	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4
19	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3
20	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	4
21	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
22	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
23	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4
24	3	2	2	4	3	2	2	4	4	3	3	4
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
26	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3
27	4	4	3	3	2	2	1	1	2	2	4	4
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
29	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4
30	3	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
32	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
33	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	3	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.

34	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3
35	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4
36	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4
37	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3
38	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3
39	3	2	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2
40	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3
42	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
44	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
45	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
47	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
49	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4
50	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4
51	3	3	4	1	4	1	3	3	4	2	3	4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

TABULASI DATA MENTAH VARIABEL KUALITAS PELAYANAN UNTUK TRYOUT

S/A	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	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
2	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4
3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	2	3	4	3	2	4	4
6	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4
7	2	2	3	4	4	4	1	4	4	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	2
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4
10	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3
11	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
12	2	1	4	1	3	3	2	1	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	1
13	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2
14	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3
15	2	2	2	4	1	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	2	2	4	4	3	2	1	2	2	2
16	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	1	1	1
17	3	4	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4
18	3	3	4	2	2	1	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3
19	2	2	2	3	2	1	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	1	2	2
20	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3
21	4	4	3	4	1	4	3	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4
22	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masal
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

23	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2
24	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	1	1	2
25	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
26	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	4	
27	4	4	2	2	3	1	2	2	1	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	4	4	3	2	4	4	
28	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	
29	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
30	3	1	4	1	2	3	1	2	3	3	1	3	4	4	2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	1	3	1	
31	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
32	2	4	4	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	
33	2	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4		
34	4	4	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	4	4	3	3	4	2	1	3	3	3	2	1	4	4		
35	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4		
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3		
37	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
38	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	4	4	3	3	3	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	1	2	3	
39	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	
40	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
41	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
42	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	
43	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	1	3	3	
44	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
45	2	3	2	2	1	4	1	3	3	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3
46	3	4	1	4	2	4	4	3	4	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4
47	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
48	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
a. 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 masal
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

49	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4
50	3	2	1	1	3	1	1	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	1	3	2
51	3	1	2	3	2	4	1	2	1	1	2	1	1	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	1

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
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.
UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN D

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

1. VARIABEL LOYALITAS KONSUMEN

a. Uji Ke-Satu Variabel Loyalitas Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	51	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	35.5686	16.570	.338	.715
VAR00002	36.1176	14.706	.429	.700
VAR00003	36.4510	14.693	.391	.707
VAR00004	35.7451	15.234	.438	.700
VAR00005	36.0392	15.158	.399	.705
VAR00006	36.1176	15.666	.317	.716
VAR00007	35.9216	15.434	.401	.705
VAR00008	35.8627	15.681	.387	.707
VAR00009	35.7059	15.692	.349	.712
VAR00010	36.0588	14.656	.525	.687
VAR00011	36.0980	17.570	.034	.746
VAR00012	35.6863	16.300	.321	.715

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutipan 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 milik State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

b. Uji Ke-Dua Variabel Loyalitas Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	51	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	32.4510	15.933	.365	.733
VAR00002	33.0000	14.400	.393	.729
VAR00003	33.3333	14.147	.396	.729
VAR00004	32.6275	14.638	.453	.720
VAR00005	32.9216	14.434	.437	.722
VAR00006	33.0000	15.040	.335	.736
VAR00007	32.8039	15.041	.375	.730
VAR00008	32.7451	15.114	.396	.728
VAR00009	32.5882	15.007	.379	.730
VAR00010	32.9412	14.216	.511	.712
VAR00012	32.5686	15.810	.310	.738

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
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. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

a. Uji Ke-Satu Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	51	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	87.6471	90.073	.440	.822
VAR00002	87.4510	85.933	.543	.817
VAR00003	87.5882	89.207	.360	.824
VAR00004	87.5490	87.213	.501	.819
VAR00005	88.6471	98.873	-.211	.840
VAR00006	87.5490	86.373	.498	.818
VAR00007	87.9804	89.180	.377	.824
VAR00008	87.6471	85.873	.599	.815
VAR00009	87.5882	83.327	.727	.809
VAR00010	87.5686	83.730	.643	.812
VAR00011	87.5882	87.247	.439	.821
VAR00012	88.1373	104.481	-.484	.854
VAR00013	87.3137	91.100	.347	.825
VAR00014	86.9216	91.994	.366	.825
VAR00015	87.1961	89.761	.498	.820
VAR00016	87.2941	88.132	.536	.818
VAR00017	87.1961	90.481	.491	.821
VAR00018	86.9216	94.394	.137	.831
VAR00019	86.9020	90.770	.510	.821
VAR00020	88.0196	101.540	-.321	.849
VAR00021	87.2157	92.893	.239	.828
VAR00022	87.1569	92.775	.269	.827
VAR00023	87.0000	90.880	.391	.823
VAR00024	87.3529	91.473	.329	.825
VAR00025	87.3922	96.963	-.060	.836
VAR00026	86.9804	92.740	.318	.826
VAR00027	87.5098	90.135	.417	.822

UIN SUSKA RIAU
Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
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 milik UIN Suska Riau

VAR00028	88.3725	90.798	.368	.824
VAR00029	87.6471	90.073	.440	.822
VAR00030	87.4510	85.933	.543	.817

b. Uji Ke-Dua Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	51	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	67.5686	94.890	.486	.883
VAR00002	67.3725	90.598	.582	.880
VAR00003	67.5098	94.615	.361	.887
VAR00004	67.4706	92.134	.528	.882
VAR00006	67.4706	91.134	.530	.882
VAR00007	67.9020	94.650	.375	.886
VAR00008	67.5686	91.050	.609	.879
VAR00009	67.5098	88.255	.747	.875
VAR00010	67.4902	88.655	.663	.877
VAR00011	67.5098	91.575	.495	.883
VAR00013	67.2353	96.864	.327	.887
VAR00014	66.8431	97.215	.391	.885
VAR00015	67.1176	95.186	.499	.883
VAR00016	67.2157	94.013	.502	.882
VAR00017	67.1176	96.026	.484	.883
VAR00019	66.8235	96.348	.500	.883
VAR00023	66.9216	96.594	.373	.886
VAR00024	67.2745	97.083	.321	.887
VAR00026	66.9020	98.170	.327	.887

UIN SUSKA RIAU
Hak cipta milik UIN Suska Riau
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.

VAR00027	67.4314	95.930	.393	.885
VAR00028	68.2941	96.212	.373	.886
VAR00029	67.5686	94.890	.486	.883
VAR00030	67.3725	90.598	.582	.880

Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Mendungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN E

SKALA PENELITIAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

Assalamualaikum wr. wb

Dalam rangka persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana strata satu (S1) di Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Riau, saya meminta bantuan kawan-kawan untuk memilih pernyataan yang sesuai atau mendekati pada diri kawan-kawan. Dalam memilih pernyataan tersebut tidak memiliki jawaban yang salah maupun yang benar, dan yang paling kakak butuhkan adalah kejujuran dan jawaban yang mencerminkan keadaan kawan-kawan yang sebenarnya.

Oleh karena itu, saya harapkan kawan-kawan bersedia memberikan sendiri sejujurnya tanpa mendiskusikannya dengan oranglain. Semua jawaban akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja. Atas kerjasama kawan-kawan, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Petunjuk Pengisian Skala

Berikut ini terdapat beberapa pernyataan. kawan-kawan diminta untuk memilih salah satu jawaban pada pernyataan yang sesuai dengan keadaan, pikiran, pandangan, pendapat, dan perasaan sendiri tanpa dipengaruhi oleh orang lain. Berilah tanda **checklist (√)** dalam kotak yang telah tersedia. Setiap pernyataan memiliki empat pilihan jawaban, yaitu:

SS : Apabila pernyataan **Sangat Sesuai.**
S : Apabila pernyataan **Sesuai.**
TS : Apabila pernyataan **Tidak Sesuai.**
STS : Apabila pernyataan **Sangat Tidak Sesuai.**

Contoh:

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya menyukai pelajaran matematika.		√		

Apabila anda telah memilih pernyataan namun ingin merubahnya, maka beri tanda **sama dengan (=)**

Contoh :

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya tidak menyukai pelajaran matematika.		≠	√	

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.
©Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nama/ Inisial :

“ SELAMAT MENGISI “

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya selalu menggunakan jasa Go-Jek untuk aktifitas transportasi saya				
2	Saya menggunakan Go-Jek lebih dari 2 kali sehari				
3	Tidak hanya Go-Jek, saya juga menggunakan Fitur-Fitur seperti *Go-Shop*, *Go-Auto*, *Go-Games*, *Go-Nearby* Dll.				
4	Saya hanya menggunakan Go-Jek dan kurang tertarik pada fitur-fitur lain yang ditawarkan Go-Jek				
5	Saya biasanya memesankan Go-Jek untuk teman-teman disekitar saya agar mereka merasakan kemudahaan yang ditawarkan Go-Jek				
6	Saya selalu menjelaskan kepada orang disekitar saya tentang keunggulan Go-Jek meskipun mereka tidak membutuhkannya				
7	Saya tidak tertarik untuk menggunakan penyedia jasa transportasi online selain Go-Jek				
8	Saya tidak akan mencoba jasa transportasi lain selain Go-Jek walaupun banyak promo menarik				
9	Saya hanya menggunakan Go-Jek saat keadaan darurat saja				
10	Saya tidak menggunakan fitur-fitur lain yang ditawarkan Go-Jek karna tidak membantu saya sama sekali				
11	Saya akan memilih jasa transportasi online lainnya yang lebih unggul dan lebih murah				

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.
SKAZA I
UIN SUSKA RIAU
@Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

SKALA II

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa *driver* Go-Jek selalu ramah dan murah senyum				
2	Saya sering merasa tidak nyaman dengan mobil (*Go-Car)* yang saya order				
3	Saya selalu mendapatkan pelayanan terbaik dari Go-Jek				
4	Saya sering merasa kesal karena *driver* Go-Jek jutek kepada saya				
5	Saya kesal karena aplikasi Go-Tix sering error saat saya memesan tiket bioskop				
6	*Driver* Go-Jek selalu merespon saya dengan cepat dan sesuai dengan keinginan saya				
7	Saya merasa keluhan saya tidak ditanggapi oleh perusahaan Go-Jek				
8	*Driver* Go-Jek bersedia membantu saya jika ada masalah dalam transaksi pembayaran				
9	Saya piker, *driver* Go-Jek selalu lalai dalam menjemput penumpang				
10	Menurut saya semua konsumen Go-jek dilayani dengan baik, seperti saya dilayani dengan baik				
11	*Custumer Service* Go-Jek cuek dalam menanggapi keluhan saya				
12	Saya diacuhkan oleh *driver* yang telah selesai mengantarkan saya				
13	Saya dilayani dengan penuh perhatian oleh *driver*				
14	Setiap driver setelah menyelesaikan orderannya mengucapkan terimakasih kepada saya				
15	Saya merasa direspon dengan baik oleh *driver* yang menerima orderan saya				
16	Menurut saya, keamanan pelanggan sangat diperhatikan oleh *driver*				
17	*Driver* selalu asal-asalan memberikan jawaban saat saya menanyakan tentang				

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

	cara kerja aplikasi Go-Jek				
18	Saya merasa kesal karna sering saat menggunakan jasa Go-Jek, orderan saya di *cancel*				
19	Bagi saya sarana komunikasi yang disediakan Go-Jek tidak berguna				
20	Saya diberi kemudahan untuk berkomunikasi dengan *driver* Go-Jek lewat aplikasi				
21	Menurut saya ada *driver* Go-Jek yang terlihat lusuh, yang membuat saya tidak nyaman				
22	Setiap Go-Car yang saya jumpai terlihat bersih dan rapi sehingga saya merasa senang				
23	Bagi saya, Go-Car yang pernah saya naik terasa nyaman dan baru				

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN F

TABULASI DATA PENELITIAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

VARIABEL LOYALITAS KONSUMEN (PENELITIAN)

S/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	JUMLAH
1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	**42**
2	4	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	**36**
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	**43**
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	**38**
5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	**39**
6	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	**37**
7	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	**39**
8	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	**33**
9	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	**38**
10	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	**34**
11	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	**38**
12	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	**27**
13	3	2	3	2	3	4	4	2	2	2	4	**31**
14	2	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	**32**
15	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	**36**
16	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	**32**
17	3	2	1	3	3	3	3	4	3	2	3	**30**
18	2	2	2	3	4	4	2	2	1	3	4	**29**
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	**43**
20	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	**34**
21	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	**41**
22	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	**32**
23	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	4	**31**
24	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	**33**
25	2	2	3	4	1	3	3	2	3	2	4	**29**
26	2	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	**29**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

27	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	3	**31**
28	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	4	**32**
29	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	**29**
30	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	**31**
31	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	**34**
32	3	2	1	4	3	4	4	4	4	2	4	**35**
33	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	**37**
34	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	**41**
35	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	4	**36**
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	**43**
37	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	**30**
38	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	**33**
39	3	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	**33**
40	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	**41**
41	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	**37**
42	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	**37**
43	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	4	**36**
44	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	**29**
45	3	1	1	3	3	3	3	4	2	3	3	**29**
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	**33**
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	**43**
48	3	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	**33**
49	4	2	2	3	3	3	3	4	4	1	2	**31**
50	2	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	**32**
51	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	**28**
52	3	2	4	2	3	2	3	4	3	1	3	**30**
53	2	2	2	4	2	4	2	2	4	3	4	**31**
54	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	**35**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

55	3	2	3	4	1	4	3	3	3	2	4	**32**
56	3	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	**32**
57	3	2	1	3	3	2	4	4	4	2	4	**32**
58	2	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	**32**
59	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	**33**
60	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	**41**
61	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	**38**
62	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	**41**
63	4	2	1	3	3	4	4	4	4	2	4	**35**
64	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	**32**
65	2	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	**32**
66	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	**36**
67	3	2	1	2	4	2	4	3	3	2	3	**29**
68	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	4	**32**
69	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	**32**
70	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	4	**31**
71	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	**33**
72	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	**31**
73	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	**25**
74	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	**37**
75	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	**40**
76	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2	4	**35**
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**44**
78	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	**30**
79	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	**33**
80	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	3	**33**
81	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	**27**
82	2	4	2	3	2	3	4	3	1	3	2	**29**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

83	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	**41**
84	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	**37**
85	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	3	**35**
86	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	4	**36**
87	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	**30**
88	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	**31**
89	3	2	1	4	3	4	3	4	4	2	4	**34**
90	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	**35**
91	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	**40**
92	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	4	**36**
93	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	**34**
94	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	**38**
95	3	2	3	2	3	4	4	2	2	3	4	**32**
96	2	4	2	3	4	3	4	3	2	4	3	**34**
97	3	2	1	3	3	4	3	4	3	2	3	**31**
98	2	2	2	3	4	4	2	2	1	3	4	**29**
99	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	**33**
100	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	**33**
101	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	**38**
102	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	**34**
103	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	**33**
104	3	4	3	2	3	4	4	2	3	2	4	**34**
105	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	**37**
106	3	2	1	4	3	4	3	4	4	2	4	**34**
107	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	**35**
108	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	**40**
109	3	2	3	2	3	4	4	2	2	3	4	**32**
110	2	4	2	3	4	3	4	3	2	4	3	**34**

© 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.

111	3	2	1	3	3	4	3	4	3	2	3	**31**
112	2	2	2	3	4	4	2	2	1	3	4	**29**
113	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	**32**
114	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	4	**31**
115	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	**33**
116	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	**31**
117	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	**42**
118	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	**40**
119	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	**40**
120	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	**35**
121	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	**35**
122	2	3	2	4	2	4	2	4	3	4	2	**32**
123	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	**40**
124	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	**34**
125	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	**38**
126	4	3	2	3	4	4	3	3	1	3	3	**33**
127	4	3	4	1	1	3	3	3	1	3	3	**29**
128	4	4	4	2	3	2	3	1	1	1	3	**28**
129	4	4	4	3	3	2	3	3	1	3	3	**33**
130	2	3	3	1	4	2	3	1	1	4	4	**28**
131	1	1	1	2	3	1	3	4	1	1	4	**22**
132	1	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	**25**
133	2	2	2	2	4	2	4	4	1	4	4	**31**
134	1	1	1	1	3	2	3	3	1	3	3	**22**
135	1	1	1	2	3	2	3	3	1	3	3	**23**
136	4	4	4	1	3	2	3	3	1	3	2	**30**
137	4	4	4	1	2	2	2	2	1	2	2	**26**
138	4	4	4	1	3	2	3	3	1	3	3	**31**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

139	4	4	4	1	3	2	2	2	1	3	3	**29**
140	4	4	4	3	4	2	4	4	1	4	4	**38**
141	2	3	2	1	4	2	4	4	1	4	3	**30**
142	1	2	2	2	3	2	3	3	1	1	3	**23**
143	4	4	4	2	4	2	4	4	1	4	4	**37**
144	2	2	4	2	3	2	3	3	1	2	2	**26**
145	2	4	2	3	4	2	3	4	1	3	4	**32**
146	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	**25**
147	1	2	2	1	4	3	4	4	4	3	3	**31**
148	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	**35**
149	1	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	**30**
150	1	1	1	4	3	3	3	3	3	4	3	**29**
151	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	**32**
152	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	**31**
153	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	**38**
154	1	1	2	2	3	4	4	4	4	3	4	**32**
155	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	**37**
156	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**30**
157	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	**37**
158	1	4	1	4	2	2	2	2	2	1	2	**23**
159	1	1	1	3	4	3	4	4	4	3	4	**32**
160	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	**30**
161	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	**36**
162	1	1	1	3	3	4	4	3	4	4	3	**31**
163	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	**23**
164	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	**26**
165	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	**31**
166	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	**32**

© 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.

167	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	**23**
168	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	**34**
169	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	**34**
170	2	4	3	1	4	2	3	3	4	3	3	**32**
171	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	**34**
172	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	**26**
173	1	2	1	3	3	3	4	3	2	1	3	**26**
174	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	**25**
175	4	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	**33**
176	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	**26**
177	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	**30**
178	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	**28**
179	1	1	2	1	1	4	3	3	2	4	4	**26**
180	2	1	1	3	4	4	4	4	2	3	4	**32**
181	4	4	2	2	4	3	4	4	2	3	3	**35**
182	2	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4	**32**
183	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	**36**
184	1	1	1	3	4	4	4	4	2	4	4	**32**
185	2	4	3	1	3	2	3	3	2	4	2	**29**
186	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	4	**26**
187	4	3	1	4	3	3	2	3	2	2	2	**29**
188	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	**29**
189	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	**36**
190	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	**32**
191	4	4	4	2	3	4	4	3	2	3	3	**36**
192	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	**39**
193	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	**27**
194	4	4	4	2	2	1	3	4	2	1	4	**31**

© 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.

195	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	**29**
196	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	**41**
197	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	**32**
198	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	**33**
199	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	**40**
200	4	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	**34**
201	4	3	4	1	3	3	3	3	2	3	3	**32**
202	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	**29**
203	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	**38**
204	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	2	**36**
205	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	**27**
206	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	**36**
207	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	**36**
208	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	**39**
209	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	**33**
210	4	3	4	3	4	3	3	2	2	1	3	**32**
211	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	**35**
212	4	3	1	2	4	3	4	3	2	1	3	**30**
213	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	**31**
214	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	**38**
215	3	4	1	1	4	3	4	4	2	2	3	**31**
216	2	3	4	1	2	2	2	3	2	2	3	**26**
217	2	1	4	2	3	3	3	3	2	2	3	**28**
218	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	**31**
219	2	4	2	2	4	3	4	4	2	3	4	**34**
220	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	**32**
221	4	3	2	3	4	3	3	3	2	1	3	**31**
222	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	**32**

© 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.

223	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	**23**
224	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	**29**
225	3	4	1	1	3	3	3	3	2	3	3	**29**
226	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	**28**
227	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	**29**
228	3	1	1	2	1	3	3	3	2	2	3	**24**
229	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	**30**
230	3	1	1	3	3	3	3	3	2	4	4	**30**
231	4	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	**27**
232	3	1	1	2	4	4	4	4	2	4	4	**33**
233	4	3	3	2	4	3	4	4	2	2	4	**35**
234	4	1	1	1	1	3	4	4	2	4	3	**28**
235	3	2	2	2	4	4	3	3	2	1	1	**27**
236	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	**27**
237	4	4	4	1	4	4	4	3	2	3	4	**37**
238	4	1	1	3	3	3	4	3	2	3	3	**30**
239	3	1	1	2	4	4	4	4	2	4	4	**33**
240	3	2	2	1	1	1	4	4	2	4	4	**28**
241	3	2	1	2	4	4	3	4	2	4	3	**32**
242	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	**32**
243	4	3	1	1	4	3	3	3	2	3	2	**29**
244	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	**28**
245	3	4	4	2	4	3	3	4	2	4	4	**37**
246	4	4	1	2	3	3	4	4	2	3	3	**33**
247	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	**28**
248	1	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	**26**
249	1	1	2	2	1	3	3	3	2	3	3	**24**
250	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	**32**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

251	2	3	1	1	3	3	3	4	2	1	3	**26**
252	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	**22**
253	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	**26**
254	1	2	3	1	4	3	4	4	2	4	4	**32**
255	3	3	3	1	3	4	4	4	2	3	4	**34**
256	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	**28**
257	3	1	1	1	4	2	4	4	2	3	3	**28**
258	1	1	3	1	4	2	4	4	2	3	3	**28**
259	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	**27**
260	2	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4	**34**
261	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	**32**
262	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	**31**
263	2	2	4	2	3	3	2	3	2	1	3	**27**
264	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	**30**
265	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	**32**
266	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	**33**
267	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	**33**
268	1	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	**33**
269	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	**30**
270	1	1	2	3	4	4	3	2	3	1	4	**28**
271	1	1	2	2	4	4	3	3	3	4	4	**31**
272	2	3	1	3	4	3	3	4	3	4	4	**34**
273	2	3	4	1	4	3	3	3	3	3	2	**31**
274	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	**27**
275	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	**33**
276	2	3	1	1	2	4	1	1	4	1	4	**24**
277	2	2	2	3	1	4	3	3	4	3	2	**29**
278	4	4	3	1	2	3	3	3	2	2	2	**29**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

279	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	**25**
280	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	**20**
281	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	2	**24**
282	2	2	2	4	2	3	2	1	1	2	1	**22**
283	2	4	1	1	3	3	2	2	1	2	2	**23**
284	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	**26**
285	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	**31**
286	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	1	**21**
287	2	2	4	3	1	1	3	3	2	3	2	**26**
288	2	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	**25**
289	1	2	4	1	3	2	2	1	2	1	1	**20**
290	2	3	2	2	4	3	1	3	2	3	2	**27**
291	2	3	2	1	3	2	3	2	1	1	1	**21**
292	2	3	2	1	3	3	3	4	2	4	2	**29**
293	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	**26**
294	2	3	1	2	3	4	4	4	2	4	4	**33**
295	3	4	4	1	3	3	3	2	3	3	1	**30**
296	3	1	4	1	3	3	2	2	3	1	2	**25**
297	1	3	4	2	3	3	2	1	2	2	2	**25**
298	3	4	4	2	3	2	3	2	1	2	2	**28**
299	1	2	1	3	3	2	4	4	3	4	2	**29**
300	1	3	4	2	3	1	2	1	3	1	2	**23**
301	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	1	**28**
302	3	3	3	1	3	1	2	1	2	3	2	**24**
303	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	2	**25**
304	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	**30**
305	3	2	3	2	1	1	3	1	3	1	1	**21**
306	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	**30**

© 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.

307	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	**28**
308	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	**18**
309	2	3	1	1	3	3	3	1	3	2	2	**24**
310	2	1	3	3	3	2	3	4	2	2	2	**27**
311	1	2	1	2	4	4	4	4	1	1	1	**25**
312	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	**28**
313	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	1	**22**
314	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	**30**
315	4	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	**28**
316	3	3	3	2	3	4	3	3	1	1	4	**30**
317	2	3	3	3	2	3	3	4	4	1	1	**29**
318	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	**41**
319	2	3	2	3	3	1	1	1	4	3	2	**25**
320	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	**31**
321	2	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	**30**
322	4	4	4	1	2	3	2	1	4	2	2	**29**
323	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	**31**
324	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	**35**
325	4	4	4	2	3	1	1	1	1	1	1	**23**
326	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	2	**33**
327	3	1	4	4	3	3	3	3	1	4	4	**33**
328	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	**34**
329	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	**29**
330	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	**24**
331	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	**31**
332	4	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	**20**
333	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	**25**
334	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	**23**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

335	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	**24**
336	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	**17**
337	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	**22**
338	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	**17**
339	3	4	2	2	1	1	1	2	2	3	1	**22**
340	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	**15**
341	4	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	**20**
342	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	1	**29**
343	2	2	4	2	3	1	1	1	1	1	2	**20**
344	4	2	4	3	2	2	1	2	3	2	1	**26**
345	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	**20**
346	4	3	4	3	1	2	2	2	1	2	2	**26**
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**33**
348	4	1	4	1	1	3	1	3	1	1	1	**21**
349	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	**17**
350	4	3	3	1	2	1	2	1	1	2	2	**22**
351	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	**28**
352	4	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	**32**
353	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	**31**
354	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	**20**
355	3	3	4	1	2	2	3	2	3	3	3	**29**
356	2	4	3	3	2	2	1	1	2	2	1	**23**
357	3	4	4	2	1	1	2	2	2	2	1	**24**
358	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3	1	**30**
359	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	2	**36**
360	1	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	**30**
361	2	4	2	3	2	3	2	2	1	1	1	**23**
362	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	**25**

UIN SUSKA RIAU

© 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.

363	1	4	3	1	1	2	1	1	2	2	1	**19**
364	2	4	4	3	2	3	1	1	3	4	1	**28**
365	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	**20**
366	3	4	4	1	3	2	1	1	2	1	1	**23**
367	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	**24**
368	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	1	**22**
369	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	**16**
370	4	4	4	3	4	1	1	3	4	1	1	**30**
371	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	**32**
372	4	1	3	4	4	4	4	2	4	4	2	**36**
373	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	**29**
374	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**32**
375	3	2	4	4	1	3	4	1	4	4	4	**34**
376	3	1	4	4	1	3	3	2	4	4	4	**33**
377	4	4	4	4	1	4	2	1	4	4	4	**36**
378	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	**37**
379	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	1	**19**
380	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	**25**
381	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	**22**
382	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	**17**
383	1	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	**36**
384	4	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4	**24**
385	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	**38**
386	3	4	4	1	2	3	4	3	3	4	3	**34**
387	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	**36**
388	4	1	4	1	1	1	4	3	3	3	3	**28**
389	4	4	4	2	2	1	4	3	3	3	3	**33**
390	4	4	4	1	1	1	4	4	3	3	3	**32**

UIN SUSKA RIAU

© 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.

391	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	3	**29**
392	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	**35**
393	3	4	4	2	1	2	2	2	3	2	2	**27**
394	3	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	**31**
395	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	**37**
396	4	4	3	1	1	1	3	3	3	3	3	**29**
397	4	4	4	2	1	1	4	2	2	2	4	**30**
398	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	**32**
399	3	4	3	3	2	1	3	3	3	1	3	**29**
400	3	4	4	1	2	1	3	3	4	3	3	**31**

© 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.
UIN SUSKA RIAU

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (PENELITIAN)																								
S/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	JUMLAH
1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	82
2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	81
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	83
4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	59
5	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	59
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	71
7	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	87
8	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	76
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	76
10	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	68
11	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	2	59
12	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	61
13	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	67
14	3	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	2	3	3	69
15	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	75

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

16	3	3	1	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	**71**
17	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	**85**
18	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	**72**
19	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	**76**
20	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	**69**
21	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	**81**
22	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	**77**
23	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	**59**
24	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	**61**
25	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	**60**
26	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	**78**
27	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	**76**
28	3	2	2	4	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	**71**
29	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	**68**
30	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	**68**
31	3	3	1	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	**72**
32	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	**85**
33	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	**74**
34	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	**76**
35	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	**68**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

36	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	**82**
37	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	**77**
38	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	**59**
39	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	**60**
40	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	**60**
41	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	**76**
42	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	**76**
43	3	2	2	4	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	**71**
44	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	**67**
45	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	**69**
46	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	**81**
47	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	**81**
48	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	**83**
49	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	**58**
50	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	**60**
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	**72**
52	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	**66**
53	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	**75**
54	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	**65**
55	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	**68**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

56	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	2	**59**
57	4	2	2	3	4	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	**73**
58	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	**67**
59	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	**70**
60	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	**74**
61	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	**78**
62	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	**76**
63	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	**68**
64	4	2	2	3	3	3	2	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	**61**
65	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	1	3	1	3	3	2	2	3	**60**
66	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	**72**
67	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	2	3	3	**69**
68	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	**68**
69	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	**76**
70	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	**65**
71	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	**77**
72	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	**78**
73	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	**62**
74	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	**62**
75	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	**64**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

76	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	**80**
77	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	**76**
78	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	**73**
79	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	**81**
80	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	**81**
81	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**84**
82	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	**62**
83	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	**63**
84	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	**71**
85	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	**86**
86	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	**76**
87	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	**61**
88	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	**69**
89	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	2	3	3	**69**
90	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	**74**
91	4	3	1	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	**76**
92	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	**85**
93	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	**78**
94	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	**76**
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	**71**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
c. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
d. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

96	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	**87**
97	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	**76**
98	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	**81**
99	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	**68**
100	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	**75**
101	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	**77**
102	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	**76**
103	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	**86**
104	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	**65**
105	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	**65**
106	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	**71**
107	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	**86**
108	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	**76**
109	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	**61**
110	4	4	3	1	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	**76**
111	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	**85**
112	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	**78**
113	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	**76**
114	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	**81**
115	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	**77**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

116	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	**76**
117	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	**83**
118	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	**81**
119	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	**83**
120	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	**60**
121	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	**59**
122	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	**70**
123	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	**86**
124	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	**77**
125	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	**76**
126	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	**50**
127	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	**65**
128	4	4	4	4	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	4	3	**49**
129	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	3	4	4	3	**57**
130	4	4	4	4	4	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	3	1	3	2	2	4	4	3	**60**
131	4	4	4	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	1	2	3	1	2	1	1	4	4	3	**60**
132	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	4	4	3	**65**
133	3	4	4	4	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	2	**52**
134	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	**55**
135	4	3	4	4	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	**49**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masal
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
. Dilarang menggumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

136	4	4	4	4	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	4	2	1	2	4	4	3	**55**
137	4	4	4	4	3	3	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	4	4	3	**56**
138	3	4	4	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	4	4	3	**50**
139	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	1	1	4	3	1	1	1	1	1	4	4	3	**58**
140	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	**67**
141	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	**67**
142	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	1	2	3	3	3	4	4	3	**63**
143	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	**73**
144	3	4	3	3	3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	1	2	3	3	2	4	3	2	**52**
145	4	4	4	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	3	4	4	3	**58**
146	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	3	4	4	**58**
147	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	**62**
148	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	**72**
149	4	4	4	3	3	2	1	2	1	1	2	2	1	3	4	1	4	2	1	3	3	4	3	**57**
150	3	4	3	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	4	1	3	3	3	1	2	2	3	2	**49**
151	3	4	4	4	1	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	1	1	2	1	3	4	4	**64**
152	4	4	4	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	3	3	2	**47**
153	2	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	4	1	1	3	3	2	**59**
154	4	4	4	4	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	4	3	2	**52**
155	4	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	3	2	1	3	3	2	**52**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim UIN SUSKA RIAU

156	3	4	4	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	1	**45**
157	3	4	3	4	3	3	3	3	2	1	1	3	2	2	1	1	2	4	1	1	3	4	3	**57**
158	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	4	3	**48**
159	4	4	4	4	4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	4	3	**51**
160	4	4	4	4	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	**55**
161	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	**55**
162	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	1	3	4	4	**70**
163	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	4	1	1	2	1	3	4	4	**61**
164	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	4	4	**52**
165	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	**69**
166	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	4	3	4	4	**70**
167	4	4	4	4	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	4	4	**54**
168	1	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	4	4	3	**66**
169	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	**60**
170	4	4	3	4	2	3	2	2	3	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	**69**
171	4	4	4	4	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	4	3	3	**64**
172	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	4	3	3	**61**
173	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	4	3	3	**58**
174	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	2	3	3	3	3	**75**
175	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	3	3	3	**48**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

176	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	2	**63**
177	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	1	2	2	2	**59**
178	3	4	4	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	**66**
179	1	4	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	**55**
180	4	4	4	3	1	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	4	1	3	1	3	2	1	**59**
181	3	4	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1	4	3	3	2	3	2	1	**54**
182	4	4	4	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	4	1	3	3	3	3	3	**61**
183	4	4	4	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	1	3	4	4	2	**60**
184	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	2	**75**
185	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	**63**
186	4	4	4	1	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	4	1	1	1	3	3	4	**62**
187	4	4	4	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	4	4	2	1	3	2	2	**56**
188	4	4	4	2	1	2	2	3	2	2	4	4	3	4	1	3	1	2	1	3	3	2	**61**
189	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	2	2	1	4	4	4	**59**
190	3	2	1	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	3	**65**
191	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	1	1	3	4	4	3	**76**
192	4	3	3	3	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	1	1	4	4	3	**74**
193	1	2	2	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	3	**71**
194	3	1	2	2	2	1	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	2	3	4	4	4	**67**
195	4	1	1	1	4	1	4	3	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	**66**

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

196	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	**64**
197	2	1	4	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	4	4	4	3	**55**
198	1	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	4	4	4	**62**
199	2	3	2	3	1	1	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	**54**
200	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	4	4	4	4	1	3	4	4	3	**66**
201	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	4	4	3	4	2	2	4	4	3	**60**
202	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	**55**
203	1	1	1	4	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	**62**
204	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	4	3	**63**
205	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	1	2	4	4	2	**67**
206	3	4	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	3	4	3	3	4	1	3	4	4	3	**58**
207	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	**64**
208	3	3	4	2	2	4	3	3	2	3	4	4	3	1	4	4	2	4	1	3	4	3	**69**
209	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	4	4	4	1	2	4	3	3	**48**
210	1	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	4	1	3	4	4	2	2	3	3	4	3	**54**
211	3	3	3	4	3	3	2	1	3	2	3	4	2	4	4	3	1	1	3	4	4	3	**65**
212	2	3	3	3	2	3	1	2	1	1	2	4	2	4	4	3	2	2	3	4	4	3	**60**
213	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	4	4	1	2	1	4	4	3	**58**
214	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	1	1	2	3	4	2	**69**
215	1	4	4	4	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	**56**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

216	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	4	4	3	**57**
217	2	1	2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	2	4	4	2	**67**
218	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	2	4	3	3	4	2	1	2	3	4	4	**72**
219	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	1	3	4	4	3	**65**
220	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	**72**
221	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	4	4	1	3	4	4	3	**62**
222	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	1	1	4	4	2	**66**
223	1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	3	1	1	3	4	4	3	**63**
224	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	2	4	4	4	3	**62**
225	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	1	4	4	3	**65**
226	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	**64**
227	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	3	1	4	4	3	**63**
228	1	3	4	2	3	2	2	2	1	3	4	1	2	3	4	4	1	2	3	4	4	3	**60**
229	1	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	**69**
230	1	3	4	4	4	4	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	**66**
231	1	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	1	3	4	4	3	**67**
232	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	1	3	4	3	**64**
233	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	1	2	4	4	4	**69**
234	1	4	3	2	2	4	3	3	2	4	1	2	2	3	2	4	4	1	2	4	4	3	**63**
235	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	**67**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

236	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	4	4	3	**65**
237	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	4	2	**69**
238	2	2	3	4	4	3	2	2	3	4	1	3	2	4	3	4	2	1	2	3	4	4	**64**
239	2	2	3	4	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	1	4	4	3	**64**
240	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	1	1	4	3	3	**67**
241	2	3	2	2	3	4	3	3	1	3	3	1	1	3	3	4	4	1	2	4	4	2	**62**
242	4	3	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	1	3	4	4	2	4	4	4	3	**67**
243	1	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	4	1	3	4	4	2	**63**
244	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	2	1	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	**63**
245	3	2	2	3	1	4	2	2	3	3	1	1	3	1	2	4	4	2	2	4	4	4	**60**
246	2	3	2	4	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	**68**
247	4	3	2	2	4	3	3	3	2	4	1	2	2	3	1	3	4	2	3	4	3	3	**65**
248	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	1	3	2	3	2	4	2	2	1	4	4	3	**62**
249	3	2	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	2	3	4	1	2	4	3	3	**65**
250	4	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	**61**
251	1	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	**68**
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	1	3	4	4	4	2	**68**
253	1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	1	3	2	3	4	1	2	2	4	4	2	**65**
254	1	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	3	2	3	4	1	2	3	4	4	4	2	**63**
255	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	4	4	3	**70**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

256	1	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	2	3	2	3	1	2	1	3	4	4	**60**
257	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	4	1	2	3	3	4	2	**68**
258	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	2	4	2	3	2	1	3	4	4	2	**66**
259	1	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	4	4	4	**71**
260	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	3	4	4	2	**68**
261	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	**71**
262	1	3	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	2	3	3	1	2	2	4	4	3	**66**
263	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	**71**
264	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	4	4	3	**69**
265	1	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	1	1	1	4	1	3	3	4	4	1	**61**
266	1	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	1	1	4	3	3	**66**
267	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	4	4	3	**70**
268	4	3	4	3	4	4	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	**72**
269	1	3	3	3	2	3	4	2	3	1	1	3	3	2	3	4	2	1	1	4	4	2	**58**
270	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	**69**
271	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	1	**71**
272	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	2	3	3	4	3	2	1	4	4	3	**69**
273	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	**72**
274	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	**74**
275	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	2	2	3	3	2	1	2	4	4	3	**69**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

276	1	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	**71**
277	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	1	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	**69**
278	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	4	1	4	4	4	4	3	**64**
279	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	4	4	3	**72**
280	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	4	4	4	**66**
281	4	2	4	4	4	3	4	4	4	1	4	1	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	**76**
282	1	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	**65**
283	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	2	2	4	4	2	**77**
284	1	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	4	3	3	**62**
285	2	3	4	4	4	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	**69**
286	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1	4	2	4	4	2	**67**
287	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	2	3	3	4	3	3	1	3	4	4	2	**74**
288	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	1	3	3	4	2	2	3	4	4	4	**73**
289	4	3	4	4	2	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	1	3	3	1	1	**64**
290	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	**79**
291	1	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	3	3	2	3	2	3	1	1	4	4	2	1	**64**
292	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	2	3	1	3	4	1	1	4	4	2	1	**61**
293	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	1	1	**74**
294	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	4	2	1	4	3	1	1	**68**
295	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	4	1	1	4	4	2	3	**69**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

296	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	4	4	2	1	**74**
297	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	1	4	3	2	1	**66**
298	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	1	4	4	4	1	3	**71**
299	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	4	4	3	1	**70**
300	1	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	1	1	**70**
301	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	**83**
302	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	1	1	4	4	2	2	**64**
303	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	**73**
304	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1	4	4	2	2	**75**
305	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	**75**
306	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4	2	1	**77**
307	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	2	2	2	**70**
308	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	1	4	4	4	4	1	4	3	1	1	1	**67**
309	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	4	4	2	1	**73**
310	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	**74**
311	3	4	4	4	4	4	4	1	3	2	2	1	1	3	3	1	4	3	1	4	4	4	2	**66**
312	4	4	1	4	4	4	4	2	3	3	3	1	1	3	3	1	4	2	3	4	1	1	2	**62**
313	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	1	2	4	2	1	**65**
314	3	3	3	4	4	4	4	1	2	2	2	3	2	1	2	2	4	1	1	4	4	2	1	**59**
315	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	3	4	4	1	1	4	**59**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

316	4	2	4	2	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	1	**59**
317	3	1	3	4	3	4	1	1	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1	3	4	1	1	**52**
318	3	3	4	4	4	4	3	1	2	4	1	3	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	**69**
319	3	3	4	4	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1	2	4	1	1	3	3	1	1	**50**
320	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	1	1	1	4	4	4	1	4	1	4	1	**62**
321	3	4	3	1	3	4	3	1	1	3	4	2	3	4	4	3	1	4	4	1	1	1	**62**
322	1	4	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	3	3	4	3	1	1	3	3	2	1	**65**
323	1	3	4	3	4	4	1	3	1	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	4	2	1	**63**
324	2	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	4	1	2	3	4	1	1	**57**
325	1	4	3	2	3	1	3	3	3	4	1	1	3	3	4	4	4	1	4	4	1	1	**59**
326	3	3	4	3	4	1	3	4	3	4	1	2	2	3	3	4	1	2	4	3	2	1	**63**
327	3	2	4	3	1	4	3	4	3	4	1	1	1	4	2	4	3	1	4	3	2	2	**63**
328	4	3	3	3	1	4	3	4	3	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	1	3	4	**72**
329	1	4	4	1	1	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	**54**
330	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	4	2	4	4	4	1	2	**74**
331	1	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	1	1	4	3	4	3	3	1	1	1	2	**63**
332	2	3	3	1	4	4	1	4	3	3	1	2	3	4	3	4	1	4	2	2	2	2	**62**
333	4	3	3	1	2	4	4	4	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	2	1	2	2	**63**
334	3	3	3	1	3	4	4	4	1	4	3	2	2	4	2	4	3	4	2	2	1	2	**65**
335	3	3	1	4	3	4	4	4	1	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	**75**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

336	1	4	1	2	2	4	3	3	1	2	4	4	2	4	3	2	4	2	4	2	1	3	1	**59**
337	1	4	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	1	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	**71**
338	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	**77**
339	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	1	2	1	3	**66**
340	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	**62**
341	2	3	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	**71**
342	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	4	2	4	1	2	1	3	**66**
343	1	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	1	2	3	1	4	2	2	3	4	**67**
344	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	1	2	1	2	**70**
345	1	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4	1	3	1	3	**68**
346	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	1	1	2	**67**
347	1	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4	3	3	1	2	2	2	**68**
348	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	**78**
349	1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	1	1	1	1	2	2	2	**60**
350	1	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	1	1	**59**
351	1	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	**66**
352	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	**72**
353	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	1	2	2	3	1	1	**68**
354	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	1	1	1	2	2	**65**
355	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	**69**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
c. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

356	4	3	4	3	2	3	4	2	1	4	4	3	3	4	4	1	1	2	2	2	2	3	**64**
357	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	1	2	2	4	1	2	3	**68**
358	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	1	2	3	3	3	2	**71**
359	1	4	4	4	2	3	4	3	1	4	2	3	3	3	4	4	1	1	2	2	2	2	**61**
360	2	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	1	1	1	2	3	2	1	**58**
361	1	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	**56**
362	1	3	4	2	3	3	4	3	3	4	1	3	4	4	4	2	1	1	3	2	3	1	**60**
363	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	1	3	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	**56**
364	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	**73**
365	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	**65**
366	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	**64**
367	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	**59**
368	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	1	3	2	**69**
369	1	3	1	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	1	1	1	4	1	3	1	**55**
370	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	**62**
371	1	2	4	4	4	3	4	4	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	**52**
372	4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	3	4	1	2	2	1	1	**56**
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	1	1	2	1	2	1	1	**57**
374	4	3	3	2	1	4	4	4	2	3	1	3	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	**51**
375	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	**57**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim UIN SUSKA RIAU

376	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	1	1	1	1	4	4	**70**
377	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	**76**
378	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	**70**
379	4	3	3	1	2	2	4	4	4	4	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	**52**
380	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	**50**
381	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	**72**
382	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	**57**
383	4	4	4	3	4	1	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	**58**
384	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	**57**
385	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	1	1	1	1	3	3	2	1	**61**
386	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	**53**
387	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	**54**
388	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	1	4	4	1	4	**71**
389	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	3	4	3	1	3	2	1	3	1	**68**
390	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	**57**
391	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	1	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	1	**61**
392	3	3	2	2	1	2	1	4	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	**50**
393	2	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	**65**
394	1	2	1	1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	**55**
395	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	1	2	2	1	1	1	1	**54**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
UIN SUSKA RIAU

396	1	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	**60**
397	1	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	**65**
398	4	4	1	1	1	4	3	3	3	4	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	**51**
399	4	4	3	1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	**69**
400	4	1	1	1	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	1	3	2	1	2	1	1	**59**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
. 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 masal
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN G

UJI NORMALITAS DAN LINEARITAS

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

UJI NORMALITAS

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Kualitas Pelayanan	400	45	87	66,36	8,495	,110	,122	-,322	,243
Loyalitas Pelayanan	400	15	44	30,62	5,369	-,193	,122	,029	,243
Valid N (listwise)	400								

UJI LINIERITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelayanan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	2400,956	41	58,560	2,304	,000
		Linearity	646,503	1	646,503	25,435	,000
		Deviation from Linearity	1754,453	40	43,861	1,726	,005
	Within Groups		9099,521	358	25,418		
	Total		11500,477	399			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Loyalitas Pelayanan * Kualitas Pelayanan	,237	,056	,457	,209

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

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.

Sultan Syarif Kasim Riau

DATA EMPIRIK

Descriptive Statistics

		N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
		Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
loyalitas pelayanan		400	29	15	44	30,62	,268	5,369	28,823
kualitas pelayanan		400	42	45	87	66,36	,425	8,495	72,170
Valid (listwise)	N	400							

© Hak cipta
Hak Cipta Dilindu
1. Dilarang meng
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.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN H

UJI HIPOTESIS

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

UJI HIPOTESIS

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelayanan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,237**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	400	400
Loyalitas Pelayanan	Pearson Correlation	,237**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	400	400

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

UIN SUSKA RIAU

© State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak cipta milik UIN Suska Riau

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 I

SURAT KELENGKAPAN PENELITIAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

KEMENTRIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS PSIKOLOGI
كلية علم النفس
FACULTY OF PSYCHOLOGY
Jl. H.R. Soebrantas Km. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tampan Pekanbaru-Riau 28293 Po. Box. 1004
Telp. (0761) 588994 Fax. (0761) 588994 Website : http://fpsi.uin-suska.ac.id E-mail:fpsi@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 14 Mei 2020

Nomor : Un.04/F.VI/PP.00.9/E.52/2020
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Mohon Rekomendasi Riset

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.
Dengan hormat,

Dekan Fakultas Psikologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : RABIATUL ADAWIYAH
NIM : 11361203948
Jurusan : Psikologi S1
Semester : XIV (Empat Belas)

ditugaskan untuk melakukan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya, yaitu:

"Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pengguna Jasa Go-Jek."

Lokasi : Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Sehubungan dengan hal itu, kami mohon Saudara berkenan memberi rekomendasi riset yang bersangkutan pada lokasi tersebut di atas dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsinya.

Atas perkenan dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

Wassalam.
Dekan,

Prof. Dr. Hairunas, M.Ag
NIP. 19720828 200604 1 002

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.
in suatu masalah.
arif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

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

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **P E K A N B A R U**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/32710
T E N T A N G

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Psikologi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VI/PP.00.9/E.52/2020 Tanggal 14 Mei 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	:	**RABIATUL ADAWIYAH**
2. NIM / KTP	:	11361203948
3. Program Studi	:	PSIKOLOGI
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	JL. TAMAN KARYA PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA GO-JEK**
7. Lokasi Penelitian	:	KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 14 Mei 2020

Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
   Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Psikologi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Dipindai dengan CamScanner

UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/2020/1248

a. Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/32710 tanggal 14 Mei 2020, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1.	Nama	**RABIATUL ADAWIYAH**
2.	NIM	113611203948
3.	Fakultas	PSIKOLOGI UIN SUSKA RIAU
4.	Jurusan	PSIKOLOGI
5.	Jenjang	S1
6.	Alamat	JL. TAMAN KARYA KEL. TUAH KARYA KEC. TAMPAN-PEKANBARU
7.	Judul Penelitian	**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA GO-JEK**
8.	Lokasi Penelitian	KANTOR KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 1 (satu) tahun terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan fhoto copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 15 Mei 2020

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru
Sekretaris

H. MAISISCO, S.Sos, M.Si
Pembina
NIP. 19710514 199403 1 007

Tembusan
Yth :
1. Dekan Fakultas Psikologi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.

Dipindai dengan CamScanner

asalah.

im Riau

UIN SUSKA RIAU

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

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

KECAMATAN TAMPAN

ALAMAT : JALAN H.R SUBRANTAS NO.52 TELP. (0761) 63317
PEKANBARU

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 33 / SKET / KT / V / 2020

CAMAT TAMPAN KOTA PEKANBARU, dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA	: RABIATUL ADAWIYAH
NIM	: 113611203948
FAKULTAS	: PSIKOLOGI UIN SUSKA RIAU
JURUSAN	: PSIKOLOGI
JENJANG	: S.1
JUDUL PENELITIAN	: **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA GO-JEK**
Lokasi Penelitian	: Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Berkenaan dengan surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor: 071/BKBP-SKP/2020/1248 tanggal 15 Mei 2020 perihal Rekomendasi Penelitian. Nama tersebut di atas sedang melakukan penelitian di wilayah Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, pelaksanaan kegiatan Penelitian ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal surat Keterangan ini dibuat.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 19 Mei 2020

CAMAT TAMPAN

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU KECAMATAN TAMPAN

ABDUL BARRI, S.IP
Pembina Tk.I
NIP. 19861120 200701 1 001

Dipindai dengan CamScanner

h. Riau