

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tempat Dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat**

Dalam hal ini, penulis memilih tempat penelitian di Kota Serang, dengan alasan sebagai berikut :

- a. Selama Gojek hadir di Kota Serang, terdapat hal yang menarik untuk di teliti secara ilmiah.
- b. Seluruh kota yang ada di Provinsi Banten kecuali Tangerang, Serang ialah Kota Driver Gojek terbanyak. Tentu pengguna Gojek juga lebih banyak.
- c. Akses yang mudah di jangkau, sehingga diharapkan peneliti dapat menghasilkan karya ilmiah yang memuaskan.

## 2. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada seluruh yang telah menggunakan aplikasi Gojek di Kota Serang pada bulan September 2020.

## B. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh objek yang memungkinkan terpilih atau keseluruhan ciri yang dipelajari, ukuran populasi dapat terhingga (*countable*) atau tidak terhingga (*uncountable*). Populasi terhingga dapat diukur, tetapi dapat bernilai sangat besar yang dapat dikategorikan tak terhingga secara hitungan dan secara teoritis.<sup>33</sup> Kemudian untuk populasi pada penelitian ini ialah seluruh orang yang menggunakan Aplikasi Gojek di Kota Serang.

### 2. Sampel

Sampel penelitian adalah bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi. Sampel

---

<sup>33</sup> Sigit Nugroho, *Dasar-dasar metode statistika* (.....Cikal Sakti), hal. 10.

penelitian memiliki karakteristik yang sama atau hampir sama dengan karakteristik populasi, sehingga menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>34</sup>

Pengambilan sampel pada penelitian ini ialah dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dimana metode ini akan dilakukan dengan cara menggunakan kriteria yang telah peneliti tetapkan dalam memilih sampel. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan Gojek di Kota Serang dan sampel akan diambil sebanyak 100 responden.

### **3. Kriteria Sampel**

Kriteria sampel ini sangat perlu ditetapkan agar dalam sebuah penelitian tidak terjadi kesalahan data, dan hanya responden yang memenuhi kriteria saja yang dapat mengisi kuosioner yang telat peneliti

---

<sup>34</sup> Slamet Riyanto dan aglis andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020) Hal. 12.

siapkan, maka dari itu kriteria pada peneliain ini antara lain:

- a. Memiliki Aplikasi Gojek di Handphone yang dapat di dowload di *Play store* dan *App store*.
- b. Menggunakan Aplikasi Gojek pada layanan GoRide, jenis layanan transportasi berbasis online roda dua.

### **C. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut.<sup>35</sup> Penelitian ini menggunakan teknik statistik deskriptif diantaranya adalah analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta uji hipotesis dengan menggunakan uji T (parsial) dan uji T (uji simultan). Dengan menggunakan metode statistik tersebut

---

<sup>35</sup> <http://www.statiskian.com/>, diakses pada 18 Sep. 2020, pukul 5.49 WIB.

diharapkan penulis mampu menjawab setiap permasalahan dalam penelitian ini.

Metode statistik deskriptif adalah cara untuk mendeskripsikan setiap variabel yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Serang. Adapun metode analisis regresi linear berganda untuk memprediksi keberpengaruhannya antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan metode koefisien korelasi dan determinasi yaitu untuk mengetahui keeratan serta presentase keberpengaruhannya kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

#### **D. Jenis Data Dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini ialah data primer. Dimana data primer itu sendiri ialah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dan memiliki kelebihan yaitu berupa kelengkapan dari data tersebut dapat diperoleh sesuai

dengan yang diinginkan peneliti sehingga cocok dengan tujuan penelitiannya.

## **2. Sumber Data**

Dalam penelitian ini sumber data di dapatkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan Gojek di Kota Serang. Sesuai dengan prosedur penelitian ilmiah yang berlaku.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui kuesioner, wawancara (interview), dan studi kepustakaan. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut diharapkan dapat saling melengkapi, sehingga diperoleh suatu informasi yang diharapkan.

### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan suatu penyelidikan terhadap suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak) dengan jalan mengedarkan formulir daftar pertanyaan yang

diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban (tanggapan atau respon). Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka. Teknik ini dilaksanakan dengan menggunakan daftar pertanyaan bentuk tertutup untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden dengan serangkaian pertanyaan terkait dengan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan Gojek.

Kuesioner dapat dibuat dalam bentuk konvensional (cetak) atau dalam bentuk online (Google Form). Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, peneliti sudah menyediakan jawaban sehingga responden hanya memilih jawaban yang tepat.

Skala pengukuran adalah acuan pengukuran yang akan digunakan peneliti untuk mengukur variabel penelitian. Skala pengukuran akan

menghasilkan data yang akan dianalisis lebih lanjut guna menjawab tujuan penelitian.<sup>36</sup> dalam penelitian ini yang digunakan adalah skala Likert. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi mulai dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Kelima penilaian ini diberi bobot sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

---

<sup>36</sup> Slamet Riyanto Dan Aglis Adhitya, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020) Hal. 23.

## **2. Wawancara**

Metode wawancara adalah suatu percakapan tanya jawab antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan dalam suatu masalah. Teknik wawancara digunakan sebagai alat pendukung dalam penelitian ini. Metode ini sebagai bantuan untuk mendapatkan informasi yang bersifat mengklasifikasi data-data yang dibutuhkan sehingga dapat diperoleh data yang akurat.

## **3. Studi Kepustakaan**

Penelitian ini didasarkan pada bahan-bahan dari perpustakaan dengan mengumpulkan data berupa teori yang bersumber dari literatur, buku, dan bahan tulisan dan dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.

## **F. Teknis Analisis Data**

### **1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.<sup>37</sup>

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas butir angket adalah:

1. Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  table maka kuesioner dinyatakan Valid.
2. Jika nilai  $r$  hitung  $< r$  table maka kuesioner dinyatakan Tidak Valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam

---

<sup>37</sup> ...*Metode riset bisnis dan manajemen* (Universitas widya tama)  
Hal. 20.

menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaliknya uji reliabilitas sebaliknya dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel.

Kriteria uji reliabilitas :

- a. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik atau reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 atau 60%.

- b. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan tidak reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$  atau 60%.<sup>38</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi norma atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya.<sup>39</sup> Pengujian ini secara praktis dilakukan lewat pembuatan grafik *normal probability plot*. Data residual terdistribusi normal atau tidak dengan pendekatan normal P-P Plot dapat dilakukan dengan melihat sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa

---

<sup>38</sup> ...*Metode riset bisnis dan manajemen* (Universitas widya tama) Hal. 24.

<sup>39</sup> Ansofino dkk, *Buku ajar Ekonometrika* (Yogyakarta: Deepublish, 2016) Hal. 94.

(data) residual terdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak terdistribusi normal. Caranya adalah dengan melihat nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* harus lebih besar dari pada nilai taraf signifikansi 0.05.

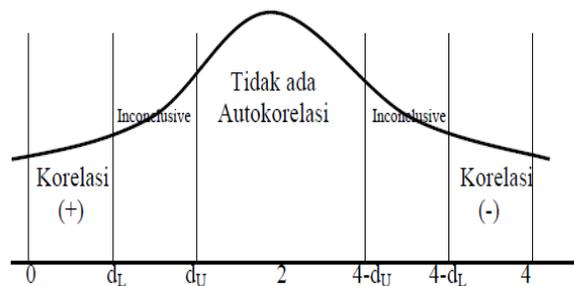
#### **b. Uji Autokorelasi**

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik dipakai prediksi. Masalah autokorelasi timbul jika ada korelasi secara linear antara kesalahan pengganggu periode  $t$  (berada) dengan kesalahan pengganggu periode  $t-1$  (sebelumnya).<sup>40</sup> Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel *Model Summary*<sup>b</sup> dikolom terakhir. Hasil ini disebut dengan DW hitung. Metode pengujian yang sering digunakan adalah uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut :

---

<sup>40</sup> Danang sunyoto, Analisis Validasi dan Asumsi Klasik (Yogyakarta: Gava Media, 2012) Hal. 139.

1. Jika  $d$  lebih kecil dari  $D_L$  atau lebih besar dari  $(4-D_L)$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
2. Jika  $d$  terletak antara  $D_U$  dan  $(4-D_U)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
3. Jika  $d$  terletak antara  $D_L$  dan  $D_U$  atau antara  $(4-D_U)$  dan  $(4-D_L)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.<sup>41</sup>



**Gambar 3.1**

**DW (Durbin\_Watson)**

---

<sup>41</sup> <http://duwiconsultant.blogspot.com/> diakses pada 19 sep. 2020 pukul 5.27 WIB.

### c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas yaitu adanya hubungan yang linear yang pasti antara peubah-peubah bebasnya. Untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinearitas dapat mempergunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factory*). Menurut Hair, et.ac. jika nilai VIF masing kurang dari 10, multikolinearitas tidak terjadi.

Dengan terpenuhi semua asumsi regresi linear dia atas, model yang dihasilkan dianggap baik untuk melihat pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Selanjutnya, model dapat digunakan sebagai alat peramal. Kemudian, lakukan pengujian terhadap keandalan model secara keseluruhan (uji simultan) dan uji terhadap keandalan sebagai variabel (uji parsial).<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Agus Purwoto, *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial* (Grasindo) Hal. 97.

#### **d. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas merupakan alat uji model regresi yang mengetahui ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Modal regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.<sup>43</sup> Dengan kriteria uji apabila nilai *sig* pada masing-masing variabel independen pada tabel *coefficients* lebih besar dari taraf signifikan 0.05 dan nilai t hitung lebih kecil dari tabel berarti data tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan sebaliknya.

### **3. Uji Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi berganda adalah analisis yang dilakukan terhadap satu variabel terkait dan dua atau

---

<sup>43</sup> Echo Perdana K, *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22* (Bangka Belitung: Lab. Kom. Manajemen FE UBB, 2016) Hal. 49.

lebih variabel bebas.<sup>44</sup> Lebih mudahnya yaitu untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara dua atau lebih pada variabel Independen X1, X2, X3.....Xi terhadap satu variabel dependen. Model persamaan regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga

$\beta_1$  = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

$\beta_2$  = koefisien regresi variable Harga

$\alpha$  = Konstanta

e = Error

---

<sup>44</sup> Fridayana Yudiaatmaja, *Analisis Regresi Dengan Menggunakan Aplikasi Statistik SPSS*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013) Hal. 15.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji *T* (Parsial)

Uji *t* bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y).<sup>45</sup> Rumus untuk mencari *t* tabel :  $t \text{ tabel} = (a ; n-k-1)$ . tingkat signifikansi 0,05 dibagi 2 (karena 2 arah) yaitu 0,025 dengan derajat kebebasan, yaitu  $df = (n-k-1)$ , dimana  $n =$  jumlah observasi, dan  $k =$  jumlah variabel. Pengambilan keputusan uji hipotesis secara parsial berdasarkan pada nilai probabilitas yang didapatkan dari hasil pengelolaan data melalui program SPSS statistic parametric sebagai berikut:

1. Jika signifikansi  $> 0,025$  maka  $H_0$  diterima

Jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,025 maka hipotesis ditolak atau tidak signifikansi

---

<sup>45</sup> <http://www.spssindonesia.com/> diakses 19 september 2020 pukul 15.07 WIB.

2. Jika signifikansi  $< 0,025$  maka  $H_0$  ditolak

Jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,025 maka hipotesis yang diajukan diterima atau signifikansi.

**b. Uji  $F$  (Simultan)**

Uji  $f$  dikenal dengan Uji Aova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tida baik/non signifikan.<sup>46</sup> Untuk melihat apakah seluruh variabel independen berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen yaitu dengan kaidah sebagai berikut :

1. Jika signifikansi  $> 0,025$  maka  $H_0$  diterima

Jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,025 maka hipotesis ditolak atau tidak signifikansi

---

<sup>46</sup> <http://www.statistikian.com/> diakses pada 19 sep. 2020 pukul 16.36 WIB.

2. Jika signifikansi  $< 0,025$  maka  $H_0$  ditolak

Jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,025 maka hipotesis yang diajukan diterima atau signifikansi.

c. Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan salah satu cara dalam statistik yang dipakai untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif. Analisis korelasi merupakan studi pembahasan mengenai derajat hubungan atau derajat asosiasi antara dua variabel, misalnya variabel X dan variabel Y. Adapun pengertian korelasi yang lebih spesifik, yaitu mengisyaratkan hubungan yang bersifat substantif numerik (angka/bilangan).<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Eeng Ahman dan Epi Indriani, Membina Kompetensi Ekonomi (Grafindo Media Pratama, 2007) Hal. 155.

**Tabel 3.2**  
**Koefisien korelasi** <sup>48</sup>

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

#### **d. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah mengukur seberapa jauh suatu variabel bebas menentukan perubahan nilai variabel terikat dapat ketahu. Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara nol dan satu.<sup>49</sup> Semakin mendekati 1 berarti model yang kita pakai semakin bagus karena kesalahan yang tak dapat dikendalikan semakin kecil.

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009) Hal. 184.

<sup>49</sup> Purbayu Budi Santosa dan Muliawan Hamdan, *Statistika Deskriptif dalam bidang Ekonomi dan Niaga* (PT. Gelora Pratama, 2007) Hal. 256.

Fungsi dari koefisien determinasi sebagai berikut :

1. Sebagai ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi yang dibentuk dari hasil pendugaan terhadap sekelompok data hasil observasi. Makin besar nilai  $R^2$  semakin bagus garis regresi yang terbentuk. Sebaliknya makin kecil ( $R^2$ ) makin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi.
2. Mengukur besar proporsi (persentase) dari jumlah ragam Y yang diterangkan oleh model regresi atau untuk mengukur besar sumbangan variabel penjelas X terhadap ragam variabel respon Y.<sup>50</sup>

## **G. Operasional Variabel**

Definisi operasionalisasi variabel penelitian yang merupakan indikator-indikator variabel.<sup>51</sup> Dalam

---

<sup>50</sup> Dergibson Siagian Sugiarto, Metode Statistik untuk bisnis dan ekonomi (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006) Hal. 259.

<sup>51</sup> Ajat Rukajat, Pendekatan Penelitian Kuantitatif (Sleman: CV Budi Utama 2018) Hal. 63.

penelitian ini variabel yang akan diteliti dikelompokkan menjadi :

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat dengan sengaja dibuat berbeda. Secara sederhananya variabel independen ialah penyebab perubahan pada variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel Independen nya adalah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Atau secara sederhananya variabel terikat adalah variabel yang tenga diobservasi. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).

**Tabel 3.3**  
**Operasional Variabel**

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir soal
1	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Tampilan fisik Kendaraan baik 2. Sarana komunikasi baik 3. Atribut berkendaraan sesuai aturan 4. Atribut tambahan dalam kendaraan yang dibutuhkan	1,4
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Mengantarkan konsumen sampai ketempat tujuan 2. Sesuai waktu penjemputan yang	1,3

			telah di tentukan 3. Akses jaringan ketika menghubungi driver	
		<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	1. bersikap sigap terhadap masalah 2. cepat respon dalam melayani 3. Kecepatan pada pelayanan 4. Kejelasan informasi	1,4
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Rasa aman ketika mengemudi kendaraan 2. Kepercayaan konsumen terhadap driver 3. Tidak menyalahguakan	1,3

			data pelanggan	
		<i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendengarkan keluhan atau keinginan konsumen</li> <li>2. Memperhatikan kebutuhan pelanggan</li> <li>3. Pelanggan merasa nyaman</li> </ol>	1,3
2	Harga	Keterjangkauan Harga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif perjalanan murah</li> <li>2. Dapat digunakan oleh semua kalangan</li> <li>3. Sesuai dengan jarak tempuh</li> </ol>	1,3
		Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Jasa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Denumpang diantar sampai dengan tujuan</li> <li>2. Sepeda motor</li> </ol>	1,3

			yang layak 3. Memilih rute perjalanan yang baik	
		Daya saing	1. Tarif lebih murah 2. Memberikan potongan ongkos 3. Memberikan voucer gratis ongkos perjalanan	1,3
		Kesesuain harga dengan manfaat jasa	1. Menghemat waktu dan tenaga 2. Tiba ditempat tujuan lebih cepat	1,2
3	Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian Harapan	1. Pelayanan kepada penumpang melebihi harpan 2. Fasilitas penunjang yang di dapat sesuai atau	2,3

			melebihi dengan yang diharapkan	
			3. Kemudahan dan kelancaran komunikasi	
		Minat Menggunakan Kembali	<p>1. Berminat untuk menggunakan kembali karena pelayanan yang diberikan</p> <p>2. Berminat untuk menggunakan kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan</p> <p>3. Berminat kembali karena fasilitas yang disediakan</p>	1,3
		Kesediaan Merekomendasi	1. Pelayanan yang memuaskan	2,3

		kan	singga merekomendasika n teman dan keluarga untuk menggunakan  2. Fasilitas yang disediakan memadai  3. Nilai dan manfaat yang di berikan membuat pelanggan menyarakan kepada orang lain	
--	--	-----	---	--