

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka terdapat beberapa kesimpulan yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Variabel *Brand Knowledge* (X) dengan Loyalitas Pelanggan (Y) memiliki korelasi yang sedang dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,442.
2. Pengaruh variabel *Brand Knowledge* (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) adalah sebesar 19,6%.
3. Nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *Brand Knowledge* (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dari tabel ANOVA adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $23,834 > F$ tabel 3,09 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *Brand Knowledge* (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
4. Persamaan regresi dari hasil uji regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = 8,505 + 0,616X$ memiliki nilai konstanta sebesar 8,505 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai konsisten variabel Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 8,505.
5. Koefisien regresi X sebesar 0,616 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai *Brand Knowledge*, maka nilai Loyalitas Pelanggan bertambah sebesar 0,616 dengan arah pengaruh variabel

Brand Knowledge (X) terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) adalah positif.

6. Berdasarkan hasil tabel Coefficients, diketahui Nilai Sig. untuk pengaruh *Brand Knowledge* (X) terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,882 > t$ tabel $1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel *Brand Knowledge* (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, berikut adalah saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya.

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa sebuah merek akan hadir di dalam benak konsumen ketika merek tersebut dibangun dari waktu ke waktu melalui komunikasi pemasaran sehingga pada akhirnya akan memaksimalkan loyalitas. Salah satu cara untuk membangun merek tersebut adalah melalui *brand knowledge*. Program loyalitas menjadi salah satu bentuk dari promosi penjualan yang akan membantu pelanggan yang setia dari suatu merek ketika muncul pesaing baru atau menantang merek tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, *brand knowledge* program loyalitas GoClub mempengaruhi loyalitas pelanggan pengguna aplikasi Gojek dengan tingkat korelasi sedang dan memiliki persentase sebesar 19,6%. Untuk ke depannya perusahaan dapat mengoptimalkan dari sisi *brand*

knowledge dari program loyalitas GoClub sehingga tingkat korelasi dan persentase dapat meningkat. Hal tersebut dapat membantu perusahaan Gojek untuk membangun merek sehingga dapat memaksimalkan loyalitas.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Fitur GoClub merupakan fitur yang baru diluncurkan bulan Februari 2021 dan dapat dikatakan fitur tersebut merupakan fitur baru dengan usia kurang lebih satu tahun. Penelitian selanjutnya dapat membahas mengenai variabel lain yang sesuai dengan bidang yang diteliti sehingga dapat mengoptimalkan evaluasi program loyalitas GoClub.

DAFTAR PUSTAKA

Afriyadi, A. D. (2019). *Go-Jek Jadi Decacorn*. Diakses pada 23 Maret 2022, dari

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4496969/go-jek-jadi-decacorn>

Andrew, J. C. & Shimps. T. A. (2017). *Advertising, Promotion, and other aspects of Integrated Marketing Communication 10th edition*. USA: Cengage Learning.

Andriyawan, D. (2021). *Tren Industri Digital Meningkat, Kominfo Perkuat Masyarakat Digital*. Diakses pada 12 November 2021, dari <https://bandung.bisnis.com/read/20211110/550/1464476/tren-industri-digital-meningkat-kominfo-perkuat-masyarakat-digital>

Blakeman, R. (2018). *Integrated Marketing Communication: Creative Strategy from Idea to Implementation Third Edition*. UK: Rowman & Littlefield.

Cosseboom, L. (2015). *This Guy Turned Go-Jek from a Zombie into Indonesia's Hottest StartUp*. Diakses pada 23 Maret 2022, dari <https://www.techinasia.com/indonesia-go-jek-nadiem-makarim-profile>

Dalem, A. A. G. A. P. & Sutari, N. G. A. K. (2017). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Go-Jek dalam Meningkatkan Brand Awareness Cabang Bali. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 15(2), h. 33-42.

Gojek. (n.d). Sebuah Perjalanan: Kenalan Lebih Dekat sama Sejarah Gojek dan Orang-Orang di Baliknnya. Diakses pada 23 Maret 2022, dari <https://www.gojek.com/id-id/about/>

Gojek. (2021). Detail Program GoClub. Diakses pada 23 Maret 2022, dari <https://www.gojek.com/blog/gojek/goclub/>

Goodman, J. A. (2009). *Strategic Customer Service*. USA: AMACOM.

Griffin, J. & Lowenstein. (2001). *Customer WinBack: How to Recapture Lost Customers and Keep Them Loyal*. San Fransisco: A Wiley Company.

Indrayani, T. I. & Aldino, H. P. (2016). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM), TBK Kandatel Sumbar. *Jurnal Benefita*, 1(2), h. 66-67.

Jemadu, L. (2021). *OJK: Jumlah Startup Indonesia Capai 2.100 Buah*. Diakses pada 12 November 2021, dari <https://www.suara.com/tekno/2021/10/11/163919/ojk-jumlah-startup-indonesia-capai-2100-buah>

Keller, K. L. & Swaminathan, V. (2016). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. US: Pearson.

Kingsnorth, S. (2016). *Digital Marketing Strategy: An Integrated Approach to Online Marketing*. London: KoganPage.

Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riaeet Komunikasi*. Jakarta: PT. Kencana

Perdana.

Kumparan. (2021). *Startup Indonesia, Ini 7 yang Terbesar*. Diakses pada 12 November 2021, dari <https://kumparan.com/berita-bisnis/startup-indonesia-ini-7-yang-terbesar-1wD0YvcV7nm/full>

Lestari, N. T. & Sirine, H. (2019). Komunikasi Pemasaran Terpadu dan Ekuitas Merek Gojek Indonesia Cabang Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(1), h. 1-8.

Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.

Mardiana, A. & Kasim, N. A. (2016). Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan Butik Busana Muslim Anisa Kota Gorontalo. *Jurnal Studi Ekonomi Bisnis dan Islam*, 1(2), h. 133-148.

Percy, L. (2008). *Strategic Integrated Marketing Communication: Theory and Practice*. UK: Elsevier.

PT. Gojek Indonesia. (2021). Gojek Luncurkan GoClub, Program Loyalitas Pelanggan Untuk Hidup Lebih Mudah Bagi Anak Sultan. Diakses pada 12 November 2021, dari <https://pressrelease.kontan.co.id/release/gojek-luncurkan-goclub-program-loyalitas-pelanggan-untuk-hidup-lebih-mudah-bagai-anak-sultan>

Safitri, K. (2020). *Ini Lima Kasta Perusahaan Startup Indonesia, Gojek Teratas*. Diakses pada 12 November 2021, dari

<https://money.kompas.com/read/2020/01/21/102554526/ini-lima-kasta-perusahaan-startup-indonesia-gojek-teratas?page=all>

Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryadi, dkk. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi: dengan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Susanti, F. (2018). *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Pada E-Commerce Lazada.co.id (Studi Pada Mahasiswa Jurusan S1 Manajemen "STIE KBP" Padang)*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/um4yw>

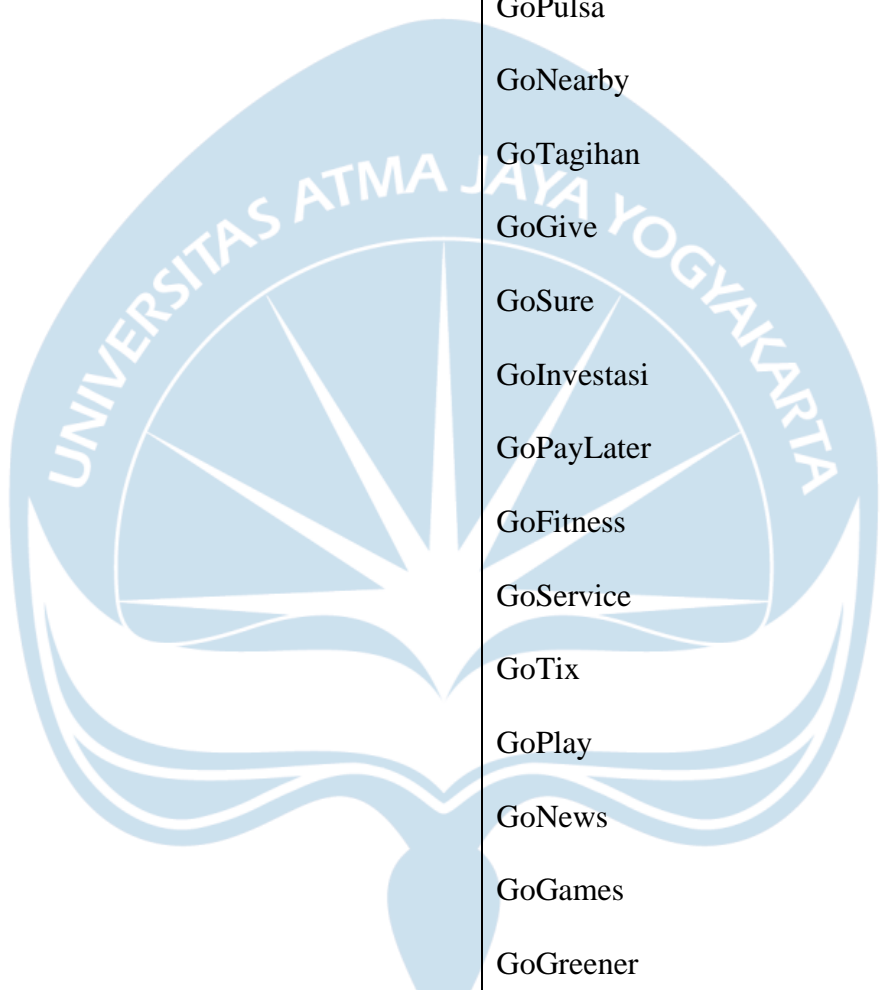
Yulistara, A. (2018). *Fenomena Bisnis StartUp Indonesia yang Digandrungi Milenial*. Diakses pada 12 November 2021, dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20180506084414-37-13786/fenomena-bisnis-startup-indonesia-yang-digandrungi-milenial>

LAMPIRAN

Saya merupakan followers dari akun Instagram @gojekindonesia	Ya/Tidak
Saya merupakan pengguna aplikasi Gojek	Ya/Tidak
Istilah untuk level tertinggi pengguna aplikasi Gojek pada Loyalty Program GoClub disebut	Anak Sultan/Juragan/Bos/Warga

Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner Screening Kesesuaian dengan Kriteria/Tidak

Akun Instagram	
Kota Domisili	
Usia	
Jenis Kelamin	
Fitur-fitur yang digunakan dalam aplikasi Gojek	PeduliLindungi Gomed GoFood GoMart GoShop GoMall GoRide GoCar GoSend



GoBlueBird
GoBox
GoTransit
GoPulsa
GoNearby
GoTagihan
GoGive
GoSure
GoInvestasi
GoPayLater
GoFitness
GoService
GoTix
GoPlay
GoNews
GoGames
GoGreener

Lampiran 2. Pertanyaan Kuesioner Data Diri

Pertanyaan	ST	S	TS	STS
GoClub merupakan Loyalty Program yang dimiliki oleh Gojek				

Ketika mendengar istilah tentang <i>Loyalty Program</i> , “GoClub” merupakan salah satu <i>Loyalty Program</i> yang ada di ingatan saya				
Mengumpulkan XP dari setiap transaksi merupakan cara untuk meningkatkan level di <i>Loyalty Program</i> GoClub				
Untuk mencapai level ‘Anak Sultan’, saya harus mengumpulkan 6000 XP pada <i>Loyalty Program</i> GoClub				
Apabila saat ini saya mendapatkan level ‘Anak Sultan’ namun saya tidak berhasil mengumpulkan XP yang dibutuhkan untuk bertahan dalam kurun waktu 6 bulan, maka saya akan turun satu Level yaitu Level ‘Juragan’				
Customer Service Prioritas merupakan <i>reward</i> yang didapatkan ketika mencapai Level ‘Anak Sultan’				
Nama ‘GoClub’ mudah dikenal sebagai <i>Loyalty Program</i> dari Perusahaan Gojek				

Terdapat berbagai macam <i>reward</i> pada Loyalty Program GoClub				
GoClub memberikan saya kesempatan untuk menikmati layanan eksklusif Gojek melalui <i>reward</i> yang diberikan oleh GoClub				
Harta karun adalah hadiah kejutan yang bisa saya dapatkan ketika saya berhasil mencapai titik tertentu pada Loyalty Program GoClub yang di mana saya bisa berkesempatan untuk memilih satu di antara tiga hadiah voucher yang ditawarkan				
Tidak ada yang menjuluki ‘Anak Sultan’ pada <i>Loyalty Program</i> di brand lain				

Lampiran 3. Pertanyaan Kuesioner Variabel *Brand Knowledge*

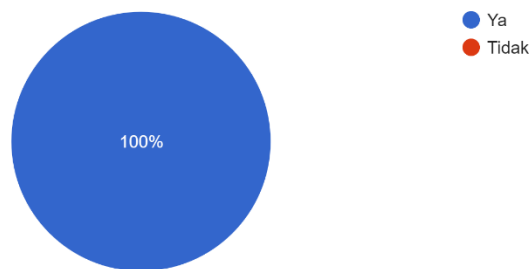
Pertanyaan	ST	S	TS	STS
Saya melakukan transaksi berulang pada aplikasi Gojek				
Saya melakukan transaksi berulang agar memperoleh EXP di GoClub supaya bisa menjadi ‘Anak Sultan’				

Ketika Gojek bekerjasama dengan perusahaan lain (Contoh: Tokopedia - pada StartUp GoTo), saya akan melakukan transaksi pada perusahaan tersebut karena berhubungan dengan Gojek				
Ketika GoClub bekerjasama dengan perusahaan lain (Contoh: GoClub x XXI), saya akan melakukan misi yang dilakukan oleh kedua perusahaan tersebut karena berhubungan dengan Gojek				
Saya merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi Gojek				
Saya merekomendasikan orang lain agar meraih XP sebanyak-banyaknya pada GoClub supaya bisa menjadi 'Anak Sultan'				
Saya tidak akan menggunakan aplikasi lain selain Gojek				
Saya lebih memilih untuk menggunakan aplikasi Gojek daripada aplikasi lain				
Ketika driver Gojek membuat kesalahan pada orderan yang saya buat, saya akan tetap mentoleransi perusahaan Gojek				

Ketika terjadi keterlambatan pengiriman <i>reward</i> dari Loyalty Program GoClub, saya akan tetap mentoleransi Perusahaan Gojek				
--	--	--	--	--

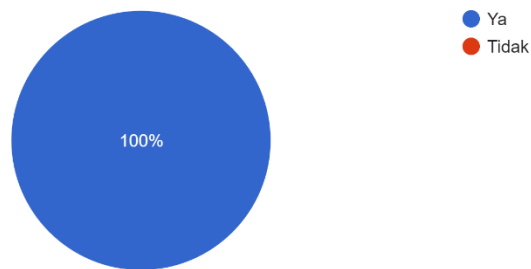
Lampiran 4. Pertanyaan Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan

Saya merupakan followers dari akun Instagram @gojekindonesia
100 responses



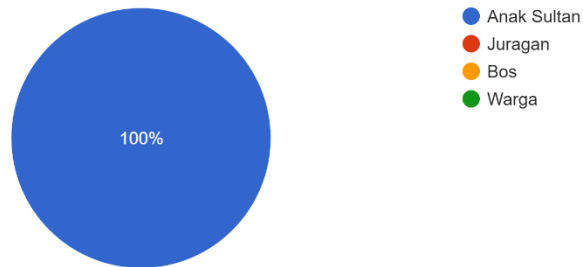
Lampiran 5. Hasil Jawaban Pernyataan Saya Merupakan Followers dari Akun Instagram @gojekindonesia

Saya merupakan pengguna aplikasi Gojek
100 responses



Lampiran 6. Hasil Jawaban Pernyataan Saya Merupakan Pengguna Aplikasi Gojek

Istilah untuk level tertinggi pengguna aplikasi Gojek pada Loyalty Program GoClub disebut
100 responses



Lampiran 7. Hasil Jawaban Pertanyaan Istilah Untuk Level Tertinggi Pengguna Aplikasi Gojek pada Loyalty Program GoClub Disebut

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

perjaa_

Hipradana

ur.blackbox

uparenggadipa

Ameliapatuan

Oktavianisa

farhanrmdy

@ahmadmundhofa

lchaaurahmaa

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

Rizk_putra

joycefidelia

in.zhen

@skolastikaara

wanmeirwan

@fia_adiba45

ifanandikaokta

@tsadiyaa

Aisyahsilvia611

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

@emlnamei

@windu_scj

jennica.wjy

Adrfqm

lucia.arvanditaa

danielabisha

chikalolang

raispadma

elsawahyurizki

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

riqi.tsggh

kevinkenn_

lisaintan_22

Lediyana_1899

@rizky.amalianur

fifioctav22

teoktistanovii

bonusahuda

robinsadewa

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

Afyo

@sriidaarr

rainirahmi

sonianbl

Christinaalusinsing

annissabuanam

nendasmr

zafirarossa_

ndr.dist

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

Ulal.satria

Evelynpranoto

monicaratn

hhellaaa

@mank.tyaaa

Muhammad irfan maulana

dionch

marisapurnama

Sherly Mawon

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

Diding nadika

christianabl

instagram.com/ade_akbar19

asyifahbyta

victoriabasil

Muhammad.alhasib0601

@sheikaark_

@ratnadewimurni

moch_nodi

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

ir.manlukmana

gemazalfa

eardiantan_

andrew.ad

@raflir

jessica28amanda

elizabethfelicia

gabriadiawati

heleftyesterday

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

Mitha_lovyzqy

demahendra_

heizelmamahit

ambarraaa_

fanandaras.fr

andikaprtty

tataraditaa

tatsamrzk

bhismafhlv

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

gevioseba

@keziaioo

cucunopitasari

@taufiq.kurdi

sunaryathito

Ferdynand.s

yuliarahayu_s

@puteriiharis

syafiraziahhh

Data Diri

Akun Instagram

100 responses

olinmegan

agungprasetyo04

@afandiamond

fransiskan__

@abipmn

nikoprajnadipa

@reiiiifyu_1109

Abraham_Brillian

wdeselvia

Data Diri

Akun Instagram

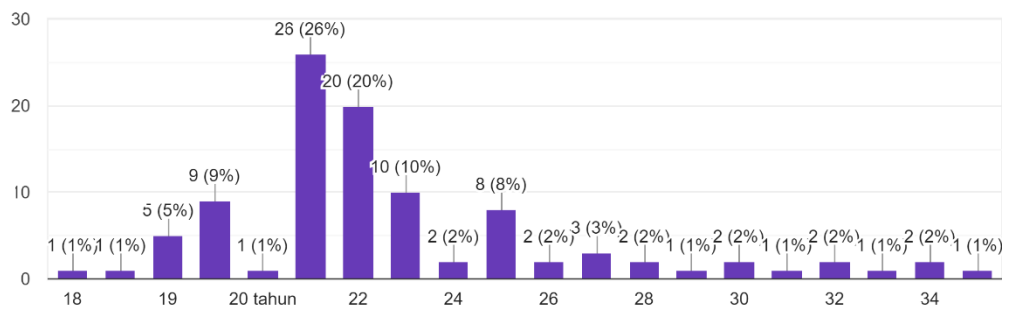
100 responses

agungprasetyo04
@afandiamond
fransiskan__
@abipmn
nikoprajnadipa
@reiiiifyu_1109
Abraham_Brillian
wdeselvia
yolandaabellia

Lampiran 8. Hasil Pertanyaan Akun Instagram

Usia

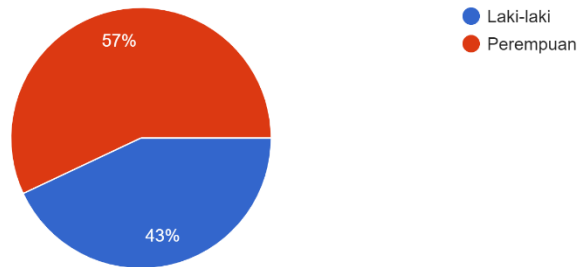
100 responses



Lampiran 9. Hasil Pertanyaan Usia

Jenis Kelamin

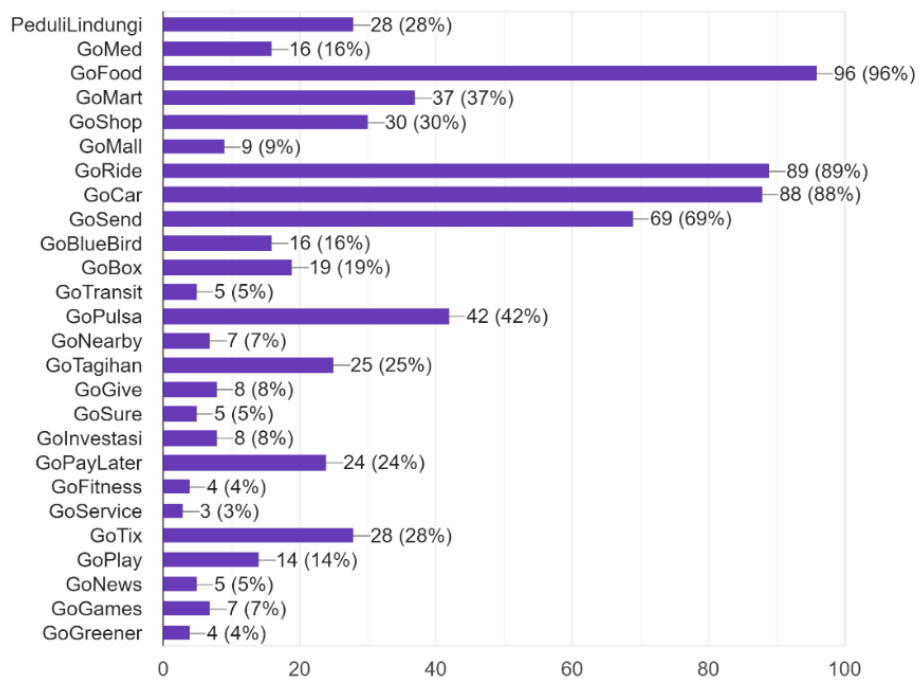
100 responses



Lampiran 10. Hasil Pertanyaan Jenis Kelamin

Fitur-fitur yang digunakan dalam aplikasi Gojek

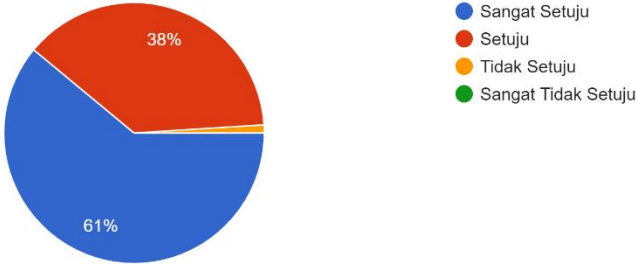
100 responses



Lampiran 11. Hasil Pertanyaan Fitur-Fitur yang Digunakan dalam Aplikasi

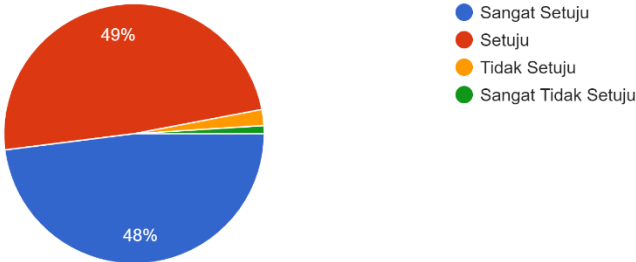
Gojek

GoClub merupakan Loyalty Program yang dimiliki oleh Gojek
100 responses



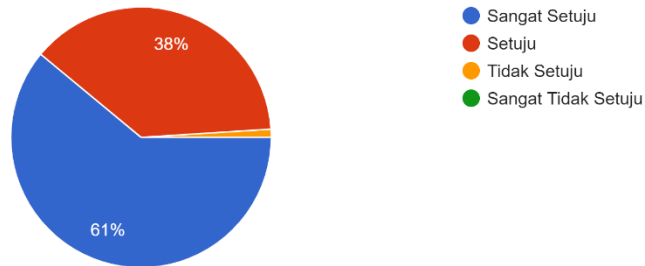
Lampiran 12. Hasil Jawaban Pernyataan GoClub merupakan Loyalty Program yang dimiliki oleh Gojek

Ketika mendengar istilah tentang Loyalty Program, "GoClub" merupakan salah satu Loyalty Program yang ada di ingatan saya
100 responses



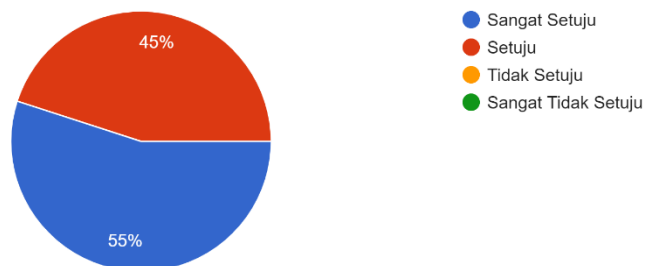
Lampiran 13. Hasil Jawaban Pernyataan Ketika mendengar istilah tentang Loyalty Program, "GoClub" merupakan salah satu Loyalty Program yang ada di ingatan saya

Mengumpulkan XP dari setiap transaksi merupakan cara untuk meningkatkan level di Loyalty Program GoClub
100 responses



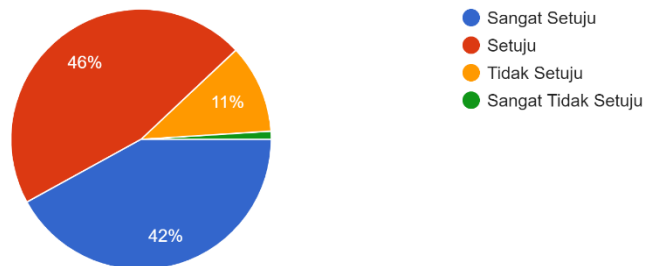
Lampiran 14. Hasil Jawaban Pernyataan Mengumpulkan XP dari setiap transaksi merupakan cara untuk meningkatkan level di Loyalty Program GoClub

Untuk mencapai level 'Anak Sultan', saya harus mengumpulkan 6000 XP pada Loyalty Program GoClub
100 responses



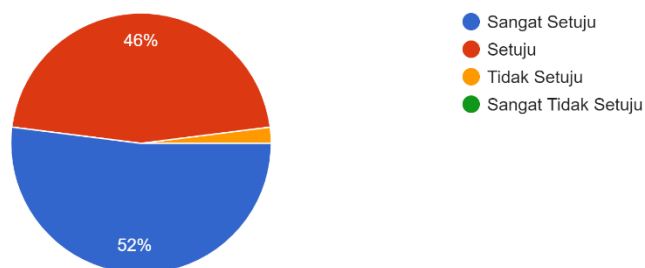
Lampiran 15. Hasil Jawaban Pernyataan Untuk mencapai level 'Anak Sultan', saya harus mengumpulkan 6000 XP pada Loyalty Program GoClub

Apabila saat ini saya mendapatkan level 'Anak Sultan' namun saya tidak berhasil mengumpulkan XP yang dibutuhkan untuk bertahan dalam kurun waktu ... saya akan turun satu Level yaitu Level 'Juragan'
100 responses



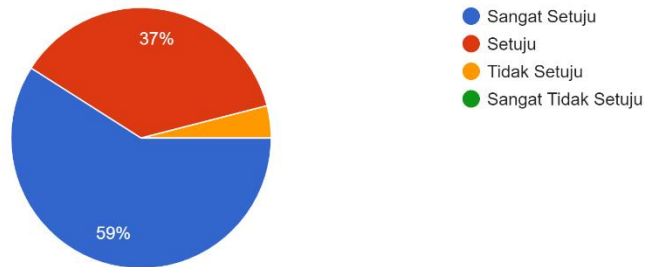
Lampiran 16. Hasil Jawaban Pernyataan Apabila saat ini saya mendapatkan level 'Anak Sultan' namun saya tidak berhasil mengumpulkan XP yang dibutuhkan untuk bertahan dalam kurun waktu 6 bulan, maka saya akan turun satu Level yaitu Level 'Juragan'

Customer Service Prioritas merupakan reward yang didapatkan ketika mencapai Level 'Anak Sultan'
100 responses



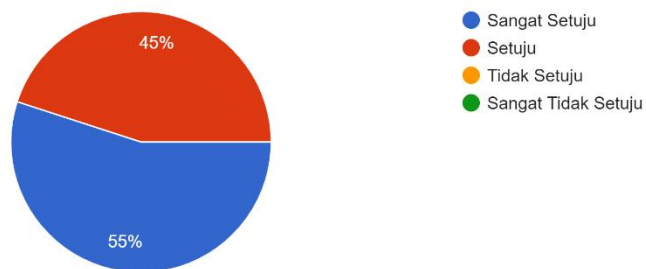
Lampiran 17. Hasil Jawaban Pernyataan Customer Service Prioritas merupakan reward yang didapatkan ketika mencapai Level 'Anak Sultan'

Nama 'GoClub' mudah dikenal sebagai Loyalty Program dari Perusahaan Gojek
100 responses



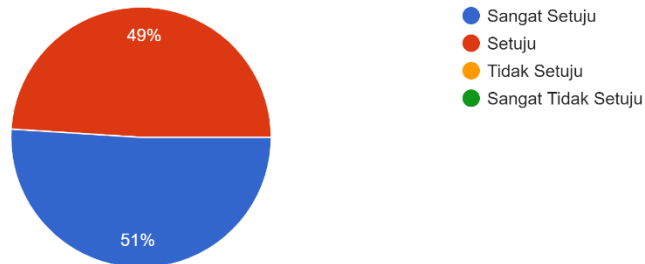
Lampiran 18. Hasil Jawaban Pernyataan Nama 'GoClub' mudah dikenal sebagai Loyalty Program dari Perusahaan Gojek

Terdapat berbagai macam reward pada Loyalty Program GoClub
100 responses



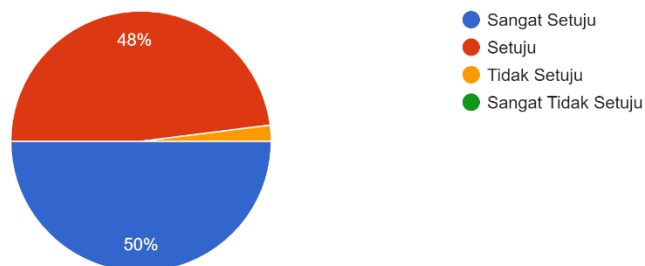
Lampiran 19. Hasil Jawaban Pernyataan Terdapat berbagai macam reward pada Loyalty Program GoClub

GoClub memberikan saya kesempatan untuk menikmati layanan eksklusif Gojek melalui reward yang diberikan oleh GoClub
100 responses



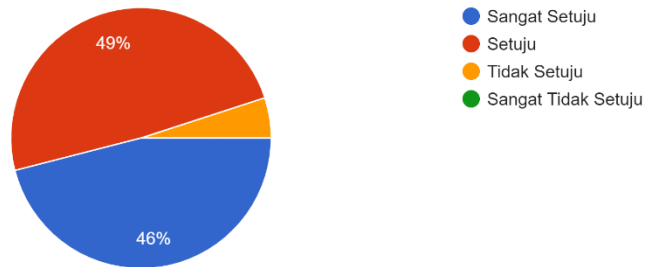
Lampiran 20. Hasil Jawaban Pernyataan GoClub memberikan saya kesempatan untuk menikmati layanan eksklusif Gojek melalui reward yang diberikan oleh GoClub

Harta karun adalah hadiah kejutan yang bisa saya dapatkan ketika saya berhasil mencapai titik tertentu pada Loyalty Program GoClub yang di man...tu di antara tiga hadiah voucher yang ditawarkan
100 responses



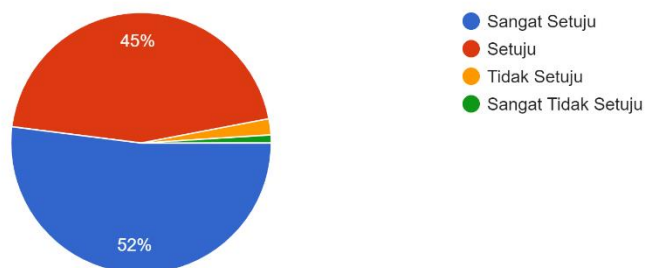
Lampiran 21. Hasil Jawaban Pernyataan Harta karun adalah hadiah kejutan yang bisa saya dapatkan ketika saya berhasil mencapai titik tertentu pada Loyalty Program GoClub yang di mana saya bisa berkesempatan untuk memilih satu di antara tiga hadiah voucher yang ditawarkan

Tidak ada yang menjuluki 'Anak Sultan' pada Loyalty Program di brand lain
100 responses



Lampiran 22. Hasil Jawaban Pernyataan Tidak ada yang menjuluki 'Anak Sultan' pada Loyalty Program di brand lain

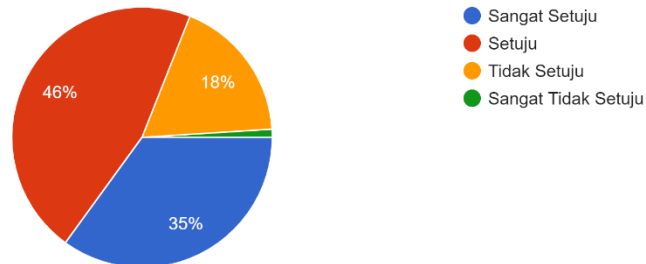
Saya melakukan transaksi berulang pada aplikasi Gojek
100 responses



Lampiran 23. Hasil Jawaban Pernyataan Saya melakukan transaksi berulang pada aplikasi Gojek

Saya melakukan transaksi berulang agar memperoleh EXP di GoClub supaya bisa menjadi 'Anak Sultan'

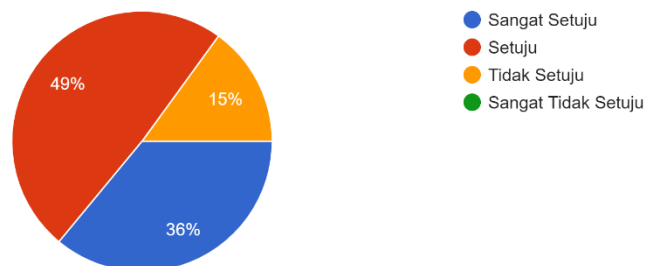
100 responses



Lampiran 24. Hasil Jawaban Pernyataan Saya melakukan transaksi berulang agar memperoleh EXP di GoClub supaya bisa menjadi 'Anak Sultan'

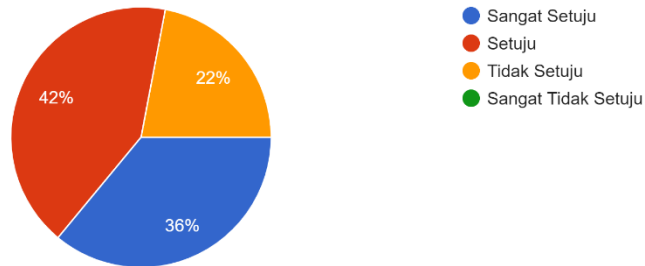
Ketika Gojek bekerjasama dengan perusahaan lain (Contoh: Tokopedia - pada StartUp GoTo), saya akan melakukan transaksi pada perusahaan tersebut karena berhubungan dengan Gojek

100 responses



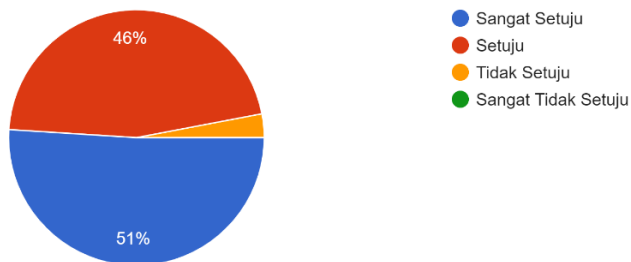
Lampiran 25. Hasil Jawaban Pernyataan Ketika Gojek bekerjasama dengan perusahaan lain (Contoh: Tokopedia - pada StartUp GoTo), saya akan melakukan transaksi pada perusahaan tersebut karena berhubungan dengan Gojek

Ketika GoClub bekerjasama dengan perusahaan lain (Contoh: GoClub x XXI), saya akan melakukan misi yang dilakukan oleh kedua perusahaan tersebut karena berhubungan dengan Gojek
100 responses



Lampiran 26. Hasil Jawaban Pernyataan Ketika GoClub bekerjasama dengan perusahaan lain (Contoh: GoClub x XXI), saya akan melakukan misi yang dilakukan oleh kedua perusahaan tersebut karena berhubungan dengan Gojek

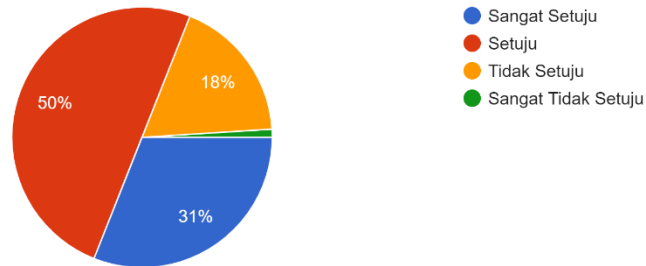
Saya merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi Gojek
100 responses



Lampiran 27. Hasil Jawaban Pernyataan Saya merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi Gojek

Saya merekomendasikan orang lain agar meraih XP sebanyak-banyaknya pada GoClub supaya bisa menjadi 'Anak Sultan'

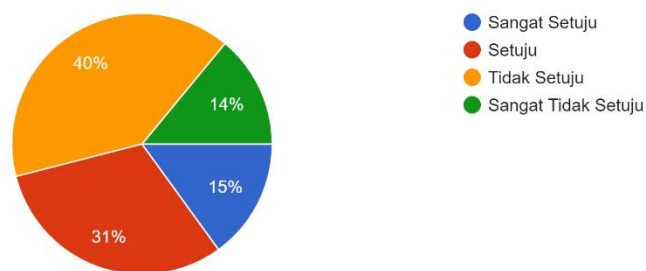
100 responses



Lampiran 28. Hasil Jawaban Pernyataan Saya merekomendasikan orang lain agar meraih XP sebanyak-banyaknya pada GoClub supaya bisa menjadi 'Anak Sultan'

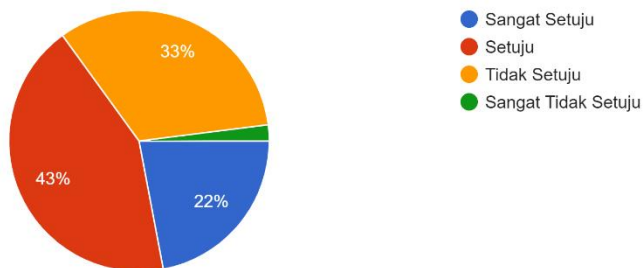
Saya tidak akan menggunakan aplikasi lain selain Gojek

100 responses



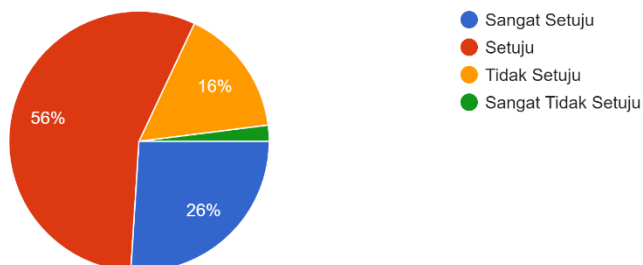
Lampiran 29. Hasil Jawaban Pernyataan Saya tidak akan menggunakan aplikasi lain selain Gojek

Saya lebih memilih untuk menggunakan aplikasi Gojek daripada aplikasi lain
100 responses



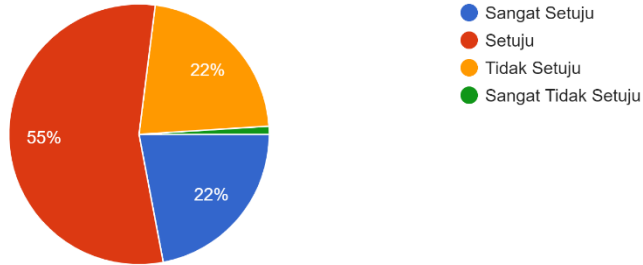
Lampiran 30. Hasil Jawaban Pernyataan Saya lebih memilih untuk menggunakan aplikasi Gojek daripada aplikasi lain

Ketika driver Gojek membuat kesalahan pada orderan yang saya buat, saya akan tetap mentoleransi perusahaan Gojek
100 responses



Lampiran 31. Hasil Jawaban Pernyataan Ketika driver Gojek membuat kesalahan pada orderan yang saya buat, saya akan tetap mentoleransi perusahaan Gojek

Ketika terjadi keterlambatan pengiriman reward dari Loyalty Program GoClub, saya akan tetap mentoleransi Perusahaan Gojek
100 responses



Lampiran 32. Hasil Jawaban Pernyataan Ketika terjadi keterlambatan pengiriman reward dari Loyalty Program GoClub, saya akan tetap mentoleransi Perusahaan Gojek

Akun	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
Instagram	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Rizk_putra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
jennica.wjy	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3
heizelmamahit	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
heleftysterday	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4
@skolasatikaara	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	1	2	3	3
geviosebaba	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2
zafirarossa_	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3
nikoprajnadipa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
danielabisha	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
ambarraaa_	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4

agungpr asetyo0 4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	1	1	1	1	
Christin aalusins ing	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
in.zhen	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	
Ulal.sat ria	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	
teoktista novii	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
monicar atn	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
elizabet hfelia	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	3	3	3	
oardiant an_	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	
tataradit aa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
christian abll	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
andikap rty	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
farhanr mdy	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
elsawah yurizki	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
victoria basil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ur.black box	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
perjaa_	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	
Muham mad.alh asib060 1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	
@tsadiy aa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
chikalol ang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
Ichaaura hmaa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
upareng gadipa	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	

demahe ndra_	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2
@fia_ad iba45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
@abipm n	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3
bonusah uda	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	1	2	3	3
rainirah mi	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	2
@taufiq .kurdi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3
Ferdyna nd.s	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3
Mitha_1 ovyzqy	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
jessica2 8amand a	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3
@reiiiif yu_110 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3
Oktavia nisa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	2
Ameliap atuan	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
raispad ma	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
fransisk an__	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
andrew. ad	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Hiprada na	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
@mank. tyaaa	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3
asyifahb yta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
yolanda abellia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
instagra m.com/ ade_akb ar19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

marisap urnama	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
sunaryat hito	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	2	
moch_n odi	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
annissab uanam	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
Evelynp ranoto	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
wanmei rwan	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	
@windu _scj	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	
@afandi diamon d	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
@ratnad ewimur ni	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	1	3	3	3	
gemazal fa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
Aisyahs ilvia611	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
cucunop itasari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2
@sheik aark_	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	
olinmeg an	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	
riqi.tsgh	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	
@ahma dmundh ofa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
yuliarah ayu_s	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	
bhismaf hlv	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Muham mad irfan maulana	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
nendas mr	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	

lisaintan_22	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2
@keziai oo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
syafirazi ahhh	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3
Diding nadika	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
fifioctav 22	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
hhellaaa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2
lucia.ar vanditaa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
@emlna mei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
kevinke nn_	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
sonianbl	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
gabilia dewi	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
@sriida arrr	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
tatsamrzk	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
ifanandi kaokta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
Adrfqm	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
robinsad ewa	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
ndr.disti	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2
joycefid elia	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3
Abraham_Brilliant	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
dionch	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
wdeselvia	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	1	2	2	3
Afyo	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3
Sherly Mawon	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3
@puteri iharis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3

@rizky.amalianur	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	1	2	3	3
@raflir	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
Lediyan a_1899	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ir.manlukmana	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	3	3	3	
fanandaras.fr	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	4	3	

Lampiran 33. Tabel Hasil Jawaban Seluruh Responden dalam Skala Likert

