

Lampiran 01. Transaksi Pengguna Jasa Ekspedisi di Kecamatan Buleleng pada periode Agustus-Oktober 2021

Bulan	J&T EXPRESS	JNE
Agustus	5977	301
September	6360	253
oktober	8408	192

Sumber : Jasa Ekspedisi (2021)



Lampiran 02. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepercayaan

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal:

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
 - 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
 - 3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3
 - 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
 - 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$\text{Jumlah Pertanyaan} = 4$$

$$\text{Jumlah Responden} = 1$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 4 \times 1 = 20$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 4 \times 1 = 4$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20-4}{5} = 3,2 = 3$$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
17-20	Sangat Tinggi
13-16	Tinggi
9-12	Sedang
5-8	Rendah
1-4	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan.

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$\text{Jumlah Pertanyaan} = 4$$

$$\text{Jumlah Responden} = 1$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 4 \times 1 = 20$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 4 \times 1 = 4$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20-4}{5} = 3,2 = 3$$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
17-20	Sangat Tinggi
13-16	Tinggi
9-12	Sedang
5-8	Rendah
1-4	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan.

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
 - 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
 - 3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3
 - 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
 - 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 3

Jumlah Responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 1 = 15$

Skor Terendah = $1 \times 3 \times 1 = 3$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{15-3}{5} = 2,4 = 2$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
13-15	Sangat Tinggi
10-12	Tinggi
7-9	Sedang
4-6	Rendah
1-3	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Penelitian Kepercayaan Secara Total

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
 - 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
 - 3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3
 - 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
 - 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{200-40}{5} = 32$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
161-200	Sangat Tinggi
121-160	Tinggi
81-120	Sedang
41-80	Rendah
1-40	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Penelitian Kepuasan Pelanggan Secara Total

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
 - 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
 - 3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3
 - 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
 - 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 4

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{200-40}{5} = 32$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
161-200	Sangat Tinggi
121-160	Tinggi
81-120	Sedang
41-80	Rendah
1-40	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Loyalitas Pelanggan Secara Total

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah Dan Interval Rentangan Skor

Kuesioner Awal :

- 1) Apabila jawaban (SS) diberikan skor 5
 - 2) Apabila jawaban (S) diberikan skor 4
 - 3) Apabila jawaban (N) diberikan skor 3
 - 4) Apabila jawaban (TS) diberikan skor 2
 - 5) Apabila jawaban (STS) diberikan skor 1
- a) Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
 - b) Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Jumlah Pertanyaan = 3

Jumlah Responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 10 = 150$

Skor Terendah = $1 \times 3 \times 10 = 30$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5} = \frac{150-30}{5} = 24$

Rentang Skor Variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
121-150	Sangat Tinggi
91-120	Tinggi
61-90	Sedang
31-60	Rendah
1-30	Sangat Rendah

Lampiran 03. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Kepada
Yth. Bapa/Ibu,
Saudara/i Hal :
Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,
Dengan rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian berjudul “ **Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng**”.

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 28 Oktober 2021
Peneliti

Kadek Ayunda Padmawati
NIM. 1817041129

Identitas Responden

(Beri tanda \surd dapat kotak jawaban)

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
5. Apakah anda pernah J&T Express di Kecamatan Buleleng?
 IYA TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silahkan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

2. Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (\surd) pada pilihan jawaban yang tersedia.

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

3. Daftar Pernyataan Kuesioner

a) Kepercayaan (X₁)

No	Uraian Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Jasa pengiriman J&T Express mampu memenuhi harapan saya dalam pengiriman barang					
2	Jasa pengiriman paket J&T Express senantiasa memberikan informasi dan layanan yang dibutuhkan para pelanggan					
3	Jasa Pengiriman J&T Express memiliki keunggulan yang lebih baik dibandingkan pesaing.					
4	Para karyawan J&T Express selalu menunjukkan sikap yang responsif mengenai kebutuhan atau keluhan pelanggan					

b) Kepuasan Pelanggan (X₂)

No	Uraian Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Jasa Pengiriman J&T Express selalu memberikan pelayanan yang baik serta memberikan jasa yang berkualitas					
2	Saya pastinya akan kembali lagi menggunakan jasa J&T Express apabila saya membutuhkan jasanya					
3	Saya akan senantiasa merekomendasikan ke teman-teman saya untuk menggunakan jasa J&T Express					
4	Jasa pengiriman J&T Express selalu memberikan kinerja yang baik sesuai harapan saya					

c) Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Uraian Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan selalu setia menggunakan jasa J&T Express dan tidak akan berpindah ke jasa lainnya					
2	Apabila ada pengaruh negative dari pesaing, saya akan tetap menggunakan jasa pengiriman J&T Express					
3	Saya akan mereferensikan jasa pengiriman J&T Express kepada orang lain					

Lampiran 04. Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Kepercayaan (X₁) dan Kepuasan Pelanggan (X₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Loyalitas Pelanggan (Y)

Res	LP1	LP2	LP3	TLP
1	4	4	4	12
2	5	4	4	13
3	5	5	5	15
4	3	4	4	11
5	4	4	4	12
6	4	5	4	13
7	5	5	5	15
8	4	4	4	12
9	5	5	5	15
10	3	4	3	10
Jumlah	42	44	42	128

Kepercayaan (X₁)

Res	K1	K2	K3	K4	TK
1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	4	5	4	4	17
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	4	3	4	3	14
9	5	5	5	5	20
10	4	4	4	4	16
Jumlah	46	46	46	45	183

Kepuasan Pelanggan (X₂)

Res	KP1	KP2	KP3	KP4	TKP
1	4	4	4	4	16
2	4	4	5	4	17
3	5	5	5	5	20
4	4	3	5	4	16
5	4	5	4	4	17
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	4	4	3	4	15
9	4	5	5	5	19
10	4	4	2	3	13
Jumlah	43	44	43	43	173

Lampiran 05. Deskripsi Data Responden

Statistics

JENIS KELAMIN

N	Valid	80
	Missing	0
Mean		1,61
Median		2,00
Mode		2
Minimum		1
Maximum		2

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	31	38,8	38,8	38,8
	Perempuan	49	61,3	61,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	73	91,3	91,3	91,3
	26-35	5	6,3	6,3	97,5
	36-45	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Lampiran 06. Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Kepercayaan (X₁) dan Kepuasan Pelanggan (X₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Loyalitas Pelanggan (Y)			TY	Kepercayaan (X ₁)				TX1	Kepuasan pelanggan (X ₂)				TX2
1	3	4	4	11	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
2	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	4	5	5	14	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	15	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
6	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
7	5	5	5	15	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
8	4	4	4	12	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
9	4	4	3	11	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14
10	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	5	4	5	14	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19
12	5	5	4	14	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
13	5	5	5	15	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
14	4	3	3	10	3	4	4	4	15	4	4	3	5	16
15	4	4	5	13	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
16	3	4	4	11	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17
17	3	3	3	9	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14
18	5	4	5	14	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18
19	2	2	1	5	5	5	1	5	16	5	3	3	5	16
20	3	4	3	10	4	4	5	5	18	4	3	4	5	16
21	4	3	5	12	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
22	3	4	4	11	5	4	3	4	16	4	3	5	4	16
23	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
24	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
25	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
26	4	3	4	11	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17
27	3	4	4	11	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
28	5	5	5	15	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
29	3	3	4	10	4	4	5	3	16	4	4	5	4	17
30	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
31	3	3	3	9	5	3	4	3	15	3	5	4	4	16
32	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
33	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
34	3	3	5	11	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13
35	4	4	5	13	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18
36	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
37	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
38	5	5	5	15	5	3	4	3	15	5	5	5	5	20
39	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
40	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
41	4	4	4	12	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16

No	Loyalitas Pelanggan (Y)			TY	Kepercayaan (X1)				TX1	Kepuasan pelanggan (X2)				TX2
42	3	3	3	9	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15
43	3	4	4	11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
44	4	3	4	11	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17
45	3	4	5	12	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19
46	2	3	3	8	4	3	3	5	15	4	5	4	4	17
47	2	2	3	7	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
48	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
49	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
50	3	3	4	10	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
51	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
52	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15
53	4	5	4	13	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18
54	3	3	3	9	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
55	4	4	4	12	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19
56	3	3	4	10	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
57	4	3	2	9	3	2	3	3	11	3	2	4	4	13
58	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
59	3	3	4	10	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19
60	4	3	3	10	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
61	4	4	3	11	4	4	5	4	17	4	5	3	4	16
62	5	4	5	14	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
63	4	4	5	13	4	5	4	4	17	5	4	3	4	16
64	5	4	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
65	4	4	4	12	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
66	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
67	4	3	4	11	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
68	4	4	4	12	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
69	4	5	5	14	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15
70	5	5	5	15	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
71	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
72	4	5	5	14	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
73	3	3	3	9	4	5	3	4	16	3	4	3	3	13
74	5	5	5	15	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
75	2	3	3	8	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15
76	3	3	4	10	5	5	5	4	19	4	5	3	5	17
77	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
78	4	4	4	12	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
79	5	4	4	13	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
80	3	3	3	9	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14

Lampiran 07. Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi

Penelitian

Uji Validitas Kepercayaan (X₁)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,572**	,376**	,401**	,750**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	,572**	1	,439**	,536**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	,376**	,439**	1	,343**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,002	,000
	N	80	80	80	80	80
X1.4	Pearson Correlation	,401**	,536**	,343**	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002		,000
	N	80	80	80	80	80
TX1	Pearson Correlation	,750**	,832**	,736**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X₂)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,530**	,523**	,647**	,807**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	,530**	1	,577**	,544**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	,523**	,577**	1	,598**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X2.4	Pearson Correlation	,647**	,544**	,598**	1	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000

	N	80	80	80	80	80
TX2	Pearson Correlation	,807**	,808**	,835**	,842**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

		Y.1	Y.2	Y.3	TY
Y.1	Pearson Correlation	1	,760**	,679**	,904**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80
Y.2	Pearson Correlation	,760**	1	,728**	,916**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80
Y.3	Pearson Correlation	,679**	,728**	1	,888**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80
TY	Pearson Correlation	,904**	,916**	,888**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80

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

Uji Reliabilitas Kepercayaan (X₁)

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,756	,762	4

Inter-Item Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
X1.1	1,000	,572	,376	,401
X1.2	,572	1,000	,439	,536
X1.3	,376	,439	1,000	,343
X1.4	,401	,536	,343	1,000

Inter-Item Covariance Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
X1.1	,376	,243	,178	,158
X1.2	,243	,480	,235	,239
X1.3	,178	,235	,597	,171
X1.4	,158	,239	,171	,415

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12,9500	2,782	,566	,355	,696
X1.2	13,0500	2,403	,668	,469	,633
X1.3	13,0750	2,551	,473	,227	,753
X1.4	13,0875	2,764	,531	,311	,712

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,839	,841	4

Inter-Item Correlation Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
X2.1	1,000	,530	,523	,647
X2.2	,530	1,000	,577	,544
X2.3	,523	,577	1,000	,598
X2.4	,647	,544	,598	1,000

Inter-Item Covariance Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
X2.1	,369	,215	,234	,252
X2.2	,215	,446	,284	,233
X2.3	,234	,284	,542	,282
X2.4	,252	,233	,282	,411

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13,0625	2,996	,667	,474	,800
X2.2	12,9750	2,860	,648	,423	,806
X2.3	13,0750	2,627	,671	,457	,800
X2.4	13,0125	2,823	,712	,526	,779

Uji Relibilitas Loyalitas Pelanggan (Y)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,886	,886	3

Inter-Item Correlation Matrix

	Y.1	Y.2	Y.3
Y.1	1,000	,760	,679
Y.2	,760	1,000	,728
Y.3	,679	,728	1,000

Inter-Item Covariance Matrix

	Y.1	Y.2	Y.3
Y.1	,784	,556	,510
Y.2	,556	,683	,510
Y.3	,510	,510	,720

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	8,1375	2,424	,774	,612	,842
Y.2	8,1375	2,525	,812	,661	,809
Y.3	7,9500	2,580	,749	,567	,863



Lampiran 08. Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TY	12,1125	2,31119	80
TX1	17,3875	2,07757	80
TX2	17,3750	2,18380	80

Correlations

		TY	TX1	TX2
Pearson Correlation	TY	1,000	,658	,744
	TX1	,658	1,000	,721
	TX2	,744	,721	1,000
Sig. (1-tailed)	TY	.	,000	,000
	TX1	,000	.	,000
	TX2	,000	,000	.
N	TY	80	80	80
	TX1	80	80	80
	TX2	80	80	80

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX2, TX1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TY

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,764 ^a	,584	,573	1,50962	,584	54,084	2	77	,000

a. Predictors: (Constant), TX2, TX1

b. Dependent Variable: TY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	246,508	2	123,254	54,084	,000 ^b
	Residual	175,479	77	2,279		
	Total	421,988	79			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX2, TX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3,107	1,507		-2,062	,043					
	TX1	,281	,118	,253	2,385	,020	,658	,262	,175	,480	2,082
	TX2	,594	,112	,562	5,296	,000	,744	,517	,389	,480	2,082

a. Dependent Variable: TY

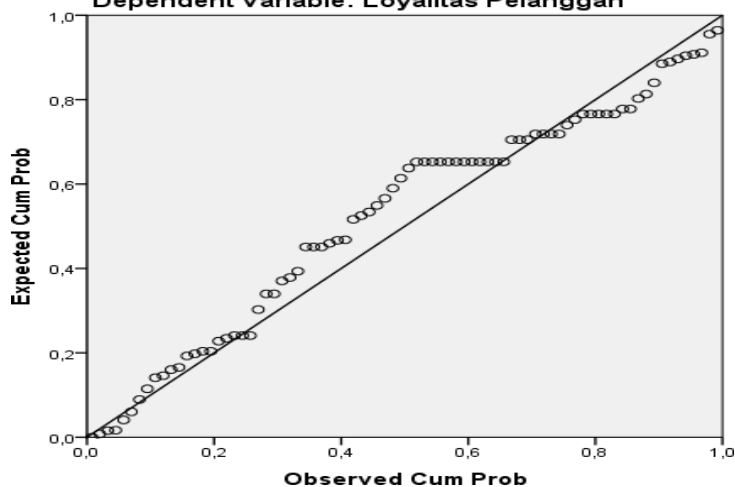
Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	TX1	TX2
1	1	2,987	1,000	,00	,00	,00
	2	,008	18,786	,98	,09	,20
	3	,004	27,139	,02	,91	,80

a. Dependent Variable: TY

Uji Normalitas**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



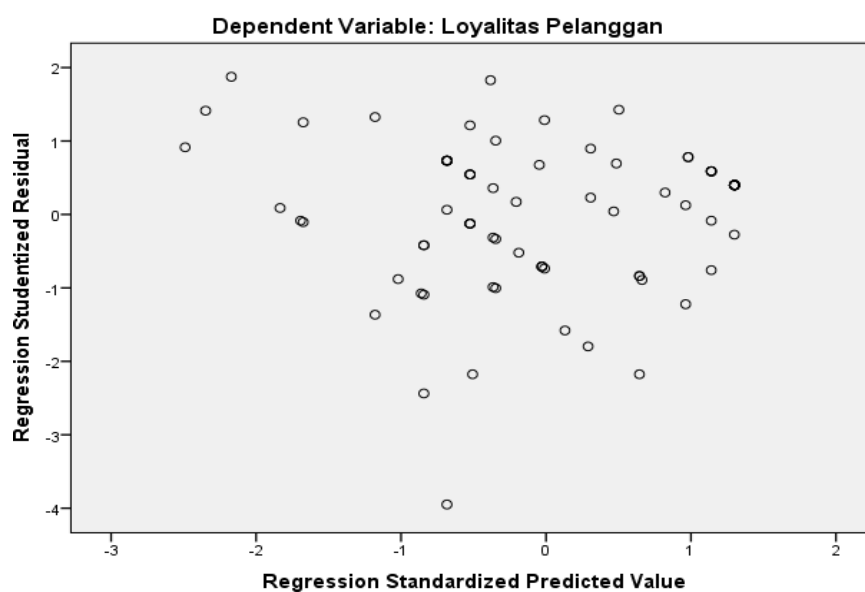
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.49038817
Most Extreme Differences	Absolute	.142
	Positive	.082
	Negative	-.142
Kolmogorov-Smirnov Z		1.270
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080

a. Test distribution is Normal.

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,365	,918		3,664	,000
TX1	-,105	,072	-,231	-1,457	,149
TX2	-,023	,068	-,053	-,334	,739

a. Dependent Variable: Abs_Res

RIWAYAT HIDUP



Kadek Ayunda Padmawati lahir di Denpasar pada tanggal 23 April 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Komang Darmawan dan Ibu Ketut Sriastini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama hindu. Kini penulis beralamat di Br. Pasar Desa Anturan, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 3 Anturan dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan di SMP

Negeri 3 Banjar dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018, penulis lulus dari SMK Negeri 1 Singaraja dengan jurusan pemasaran dan melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil jurusan Manajemen. Pada semester akhir 2022 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng”

