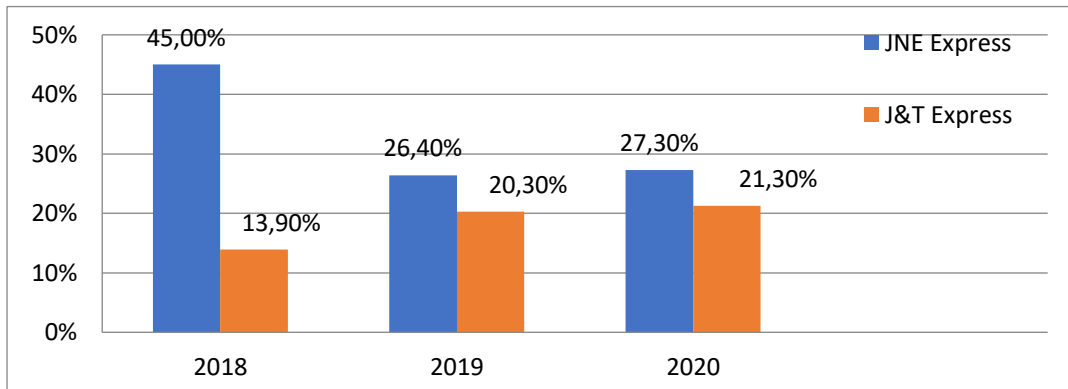




**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**Lampiran 01. Grafik Tingkat Penggunaan Jasa Pengiriman JNE *Express* dan J&T *Express***



Sumber: *Top Brand Index*

Gambar 1.1

Grafik Tingkat Penggunaan Jasa pengiriman JNE *Express* dan J&T *Express*.



**Lampiran 02. Jumlah Pengguna Jasa Pengiriman JNE *Express* dan J&T *Express* Cabang Gajah Mada di Kota Singaraja**

Tabel 1.1

Jumlah Pengguna Jasa Pengiriman JNE *Express* dan J&T *Express* pada Cabang Gajah Mada di Kota Singaraja pada Bulan Juli-September 2021

<b>Perusahaan</b>	<b>Juli</b>	<b>Agustus</b>	<b>September</b>
<i>JNE Express</i>	319	301	253
<i>J&amp;T Express</i>	4.740	6.053	7.098

(Sumber: JNE *Express* dan J&T *Express* pada Cabang Gajah Mada)



**Lampiran 03. Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

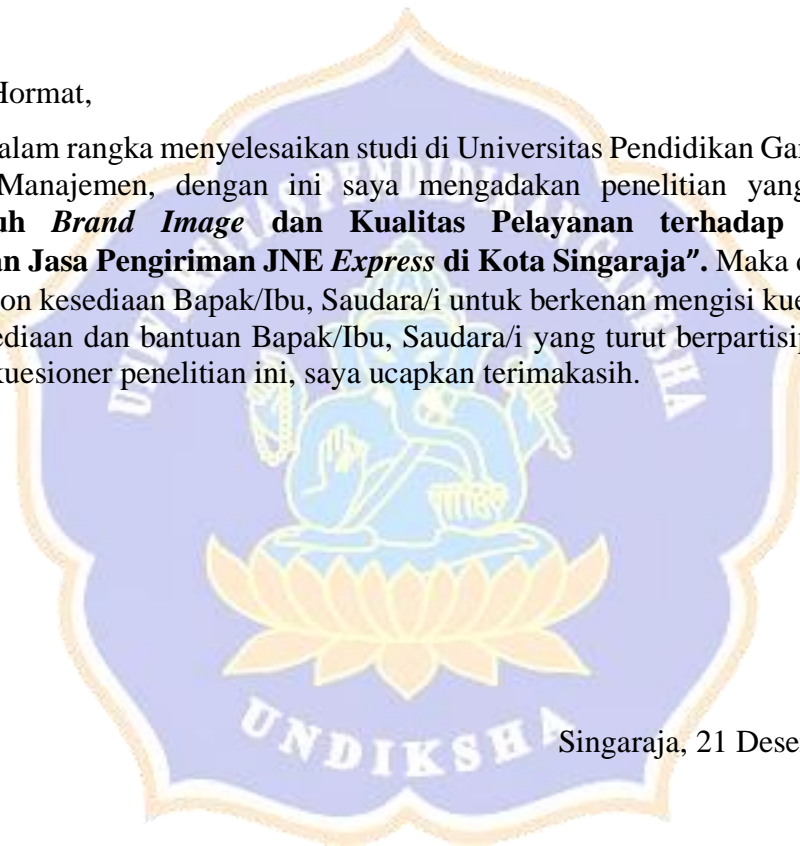
Kepada

Yth. Bapak/Ibu,

Saudara/i Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **"Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman JNE *Express* di Kota Singaraja"**. 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 terimakasih.



Singaraja, 21 Desember 2021

Peneliti

Gina Vellina  
NIM. 1817041093

### A. Identitas Responden

(Beri tanda  $\surd$  pada kotak jawaban)

1. Nama (Boleh Tidak Diisi) : .....
2. Usia : ..... tahun
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Pernah menggunakan jasa pengiriman JNE *Express* lebih dari 2 kali ?  
 IYA  TIDAK

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

### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

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

Keterangan

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

### C. Draf Pertanyaan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<i>Brand Image</i>	5	4	3	2	1
Kekuatan Asosiasi Merek						
1	JNE <i>Express</i> dikenal sebagai jasa pengiriman yang terpercaya					
Keunggulan Asosiasi Merek						
2	Saya merasa lebih aman ketika menggunakan jasa pengiriman JNE <i>Express</i>					
Keunikan Asosiasi Merek						
3	JNE <i>Express</i> menyediakan berbagai tipe layanan yang dapat disesuaikan dengan <i>budget</i> konsumen					
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS

	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
<b>Bukti Langsung</b>						
1	JNE <i>Express</i> memiliki website untuk mempermudah konsumen mengakses informasi tentang pengiriman					
<b>Keandalan</b>						
2	JNE <i>Express</i> memiliki jangkauan pengiriman yang luas					
<b>Daya Tanggap</b>						
3	JNE <i>Express</i> selalu bersedia membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pelanggan					
<b>Jaminan</b>						
4	JNE <i>Express</i> memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirim					
<b>Empati</b>						
5	JNE <i>Express</i> dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Loyalitas Pelanggan	5	4	3	2	1
<b>Melakukan Pembelian Berulang</b>						
1	Saya selalu menggunakan jasa pengiriman JNE <i>Express</i>					
<b>Membeli antar lini produk atau jasa</b>						
2	Saya bersedia menggunakan jasa layanan lain pada jasa pengiriman JNE <i>Express</i>					
<b>Mereferensikan kepada orang lain</b>						
3	Saya selalu merekomendasikan jasa pengiriman JNE <i>Express</i> kepada orang lain					
<b>Menunjukkan kekebalan</b>						
4	Saya tetap percaya pada jasa pengiriman JNE <i>Express</i> , meskipun banyak jasa pengiriman lainnya					

## Lampiran 04. Rekapitulasi Hasil Kuesioner

No	Brand Image				Kualitas Pelayanan						Loyalitas Pelanggan				
	1	2	3	Jml	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml
1	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	18
2	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
3	3	4	4	11	3	3	3	4	4	19	4	4	4	4	16
4	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19
5	4	5	5	14	4	5	5	4	5	23	5	4	4	4	17
6	4	5	5	14	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	18
7	5	4	5	14	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17
8	3	4	5	12	3	3	3	4	5	18	3	3	3	5	14
9	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
10	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	19
11	4	4	5	13	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	17
12	4	4	4	12	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	17
13	3	4	4	11	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	15
14	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21	5	4	4	3	16
15	4	4	3	11	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	13
16	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12
17	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	17
18	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	17
19	4	4	5	13	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	18
20	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
21	4	4	5	13	5	4	4	4	3	20	5	4	4	3	16
22	3	3	4	10	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	13
23	4	4	4	12	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	14
24	4	4	5	13	5	4	4	5	4	22	5	4	4	5	18
25	4	5	5	14	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	17
26	4	5	5	14	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	19
27	3	4	4	11	4	3	4	3	4	18	3	3	4	3	13
28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
29	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15
30	3	3	4	10	5	3	3	3	4	18	3	3	4	3	13
31	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
32	4	4	5	13	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	18
33	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	4	5	15
34	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
35	4	4	5	13	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17
36	3	4	4	11	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	14

No	Brand Image				Kualitas Pelayanan						Loyalitas Pelanggan				
	1	2	3	Jml	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml
37	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	5	4	4	5	18
38	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14
39	3	3	4	10	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	12
40	4	4	5	13	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
41	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
42	4	5	5	14	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19
43	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11
44	4	4	5	13	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17
45	5	5	5	15	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19
46	4	5	5	14	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19
47	4	5	5	14	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17
48	4	4	5	13	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17
49	4	5	5	14	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17
50	4	4	5	13	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17
51	4	4	4	12	3	4	4	4	5	20	3	3	4	4	14
52	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
53	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	14
54	4	5	5	14	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	18
55	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
56	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
57	4	5	5	14	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	19
58	4	4	5	13	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	17
59	4	4	5	13	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17
60	4	5	5	14	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17
61	4	5	5	14	4	4	5	5	5	23	4	5	4	5	18
62	3	3	3	9	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	12
63	4	5	5	14	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	18
64	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	19
65	3	4	4	11	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	12
66	4	4	5	13	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17
67	4	4	5	13	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	18
68	4	4	5	13	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	18
69	4	5	5	14	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	18
70	4	4	5	13	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	17
71	5	5	5	15	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	18
72	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19



No	<i>Brand Image</i>				Kualitas Pelayanan						Loyalitas Pelanggan				
	1	2	3	Jml	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml
73	4	5	5	14	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	18
74	3	3	4	10	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12
75	4	5	5	14	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	17
76	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
77	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
78	4	4	4	12	5	3	3	3	3	17	4	5	4	3	16
79	4	4	5	13	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	17
80	4	4	3	11	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	14
81	4	5	5	14	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	17
82	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12
83	3	3	3	9	5	4	3	3	3	18	3	3	3	3	12
84	4	5	5	14	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	18
85	4	5	5	14	5	4	4	4	3	20	4	5	4	4	17
86	4	4	4	12	3	5	2	4	3	17	4	3	3	5	15
87	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19
88	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
89	5	5	5	15	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	17
90	4	4	4	12	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17
91	3	3	4	10	2	3	2	2	2	11	3	3	3	4	13
92	4	4	5	13	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	17
93	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	19
94	3	4	4	11	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
95	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19
96	4	5	5	14	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19
97	4	5	5	14	5	4	5	4	5	23	4	5	5	4	18
98	3	4	4	11	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	14
99	4	4	5	13	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	18
100	4	4	4	12	4	3	3	4	5	19	5	4	3	4	16
101	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12
102	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
103	4	4	5	13	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	18
104	4	5	5	14	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	18
105	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
106	4	4	5	13	4	3	4	4	3	18	4	5	5	3	17
107	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17
108	4	5	5	14	5	5	5	4	5	24	4	5	4	4	17

No	Brand Image				Kualitas Pelayanan						Loyalitas Pelanggan				
	1	2	3	Jml	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml
109	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18
110	3	4	4	11	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	13
111	4	4	4	12	5	3	3	3	5	19	5	4	3	3	15
112	5	5	5	15	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19
113	3	4	4	11	3	3	5	4	5	20	5	4	3	4	16
114	4	4	4	12	5	4	5	4	5	23	3	3	4	4	14
115	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
116	4	5	5	14	4	5	4	4	5	22	5	4	4	4	17
117	3	4	4	11	3	4	5	4	4	20	3	3	4	5	15
118	4	5	5	14	5	3	4	4	4	20	4	5	4	4	17
119	4	5	5	14	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	19
120	5	5	5	15	5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	18



**Lampiran 05. Hasil Output SPSS 21 for Windows**

**Hasil Uji Data Deskripsi Responden**

**JUMLAH PENGGUNAAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
> 2	120	100.0	100.0	100.0
Valid < 2	0	0	0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

**USIA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-20	37	30.8	30.8	30.8
Valid 21-30	48	40.0	40.0	70.8
31-40	35	29.2	29.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

**JENIS KELAMIN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	53	44.2	44.2	44.2
Valid 2.00	67	55.8	55.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

## Hasil Uji Validitas

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.706**	.574**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.706**	1	.675**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.574**	.675**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
X1	Pearson Correlation	.866**	.909**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.527**	.470**	.374**	.303**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.527**	1	.583**	.580**	.256**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.005	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.470**	.583**	1	.642**	.516**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	.374**	.580**	.642**	1	.592**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.5	Pearson Correlation	.303**	.256**	.516**	.592**	1	.688**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
X2	Pearson Correlation	.707**	.769**	.832**	.828**	.688**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

## Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.432**	.540**	.468**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y2	Pearson Correlation	.432**	1	.419**	.246**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.007	.000
	N	120	120	120	120	120
Y3	Pearson Correlation	.540**	.419**	1	.546**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Y4	Pearson Correlation	.468**	.246**	.546**	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
Y	Pearson Correlation	.805**	.701**	.810**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

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

## Hasil Uji Reliabilitas

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	3

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.9833	.60784	120
X1.2	4.2833	.63753	120
X1.3	4.5583	.60524	120

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	8.8417	1.294	.701	.806
X1.2	8.5417	1.158	.779	.729
X1.3	8.2667	1.323	.678	.827

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.3417	.77238	120
X2.2	4.1667	.72568	120
X2.3	4.1000	.71479	120
X2.4	4.1333	.68518	120
X2.5	4.2417	.68594	120

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.6417	5.106	.523	.817
X2.2	16.8167	4.975	.626	.785
X2.3	16.8833	4.759	.724	.755
X2.4	16.8500	4.902	.711	.761
X2.5	16.7417	5.420	.513	.816

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.0833	.74001	120
Y2	4.1167	.75796	120
Y3	4.1250	.66815	120
Y4	4.1000	.70294	120

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12.3417	2.714	.617	.663
Y2	12.3083	3.022	.444	.761
Y3	12.3000	2.850	.652	.649
Y4	12.3250	3.011	.517	.719

### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

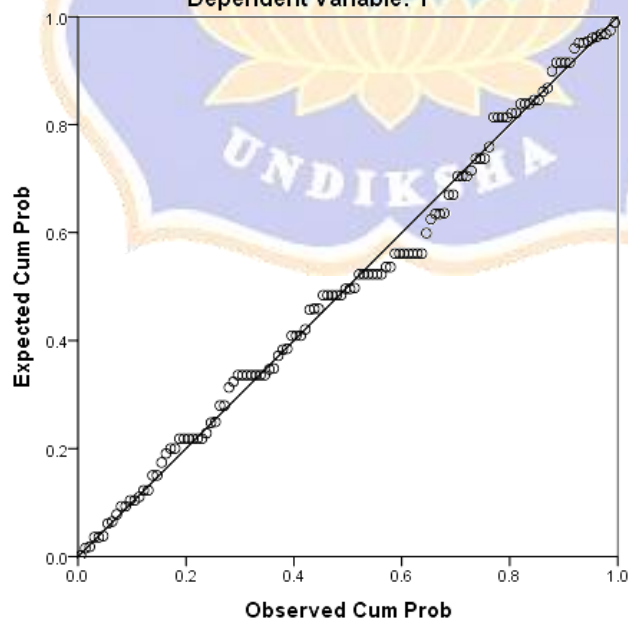
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.81365241
	Absolute	.080
Most Extreme Differences	Positive	.080
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		.876
Asymp. Sig. (2-tailed)		.426

a. Test distribution is Normal.

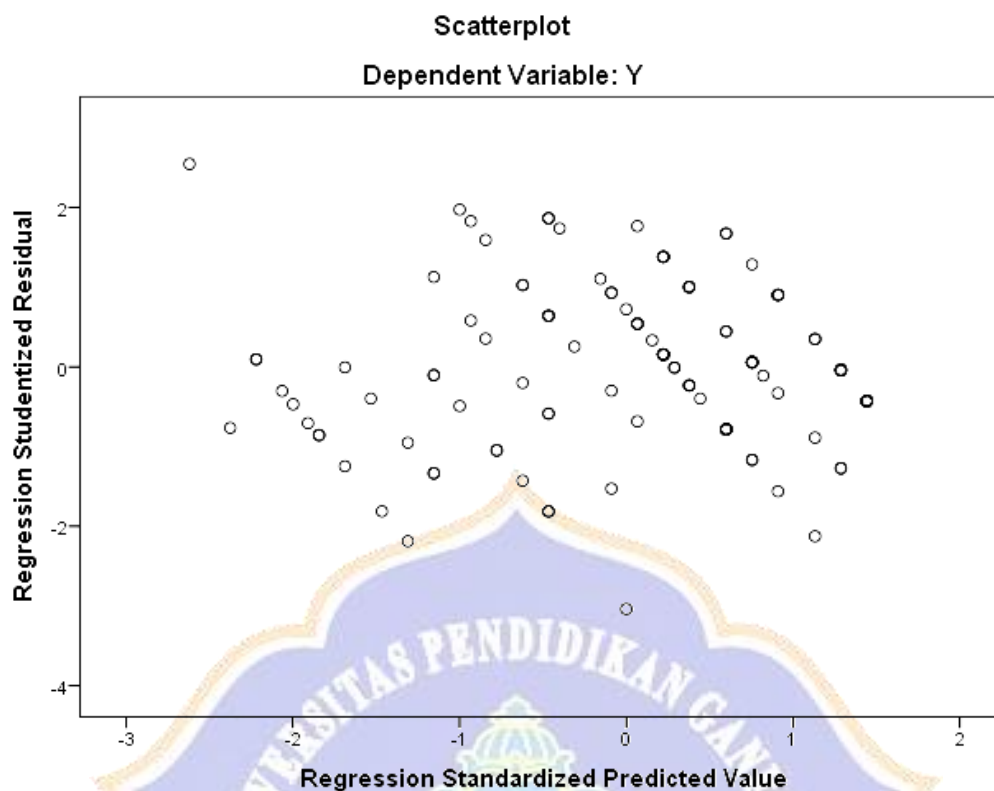
b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



### Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.511	.372		4.063	.000
	X1	.020	.055	.063	.361	.719
	X2	-.054	.033	-.289	-1.651	.101

a. Dependent Variable: abs\_res

**Hasil Uji F****ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	488.543	2	244.272	362.772	.000 <sup>b</sup>
	Residual	78.782	117	.673		
	Total	567.325	119			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1



### Hasil Uji t dan Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	.005	.614		.009	.993					
1 X1	.765	.091	.568	8.449	.000	.906	.616	.291	.262	3.811
X2	.315	.054	.393	5.844	.000	.881	.475	.201	.262	3.811

a. Dependent Variable: Y

### Hasil Uji Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

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	.928 <sup>a</sup>	.861	.859	.82058	.861	362.772	2	117	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

