

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Data Presentase Pengguna Ekspedisi Kategori Kurir pada *Top Brand Index* Tahun 2019-2021

Keterangan	Tahun		
	2019	2020	2021
JNE	26.4%	27.3%	28.0%
<i>J&amp;T Express</i>	20.3%	21.3%	33.4%
TIKI	12.6%	10.8%	11.2%
Pos Indonesia	5.4%	7.7%	8.5%

Sumber : *Top Brand Index* Jasa Kurir

### Lampiran 2 : Transaksi Penggunaan Ekspedisi *J&T Express* di Jl. Gajah Mada, Singaraja Tahun 2021 pada periode Mei s/d September

No.	Bulan	Jumlah
1.	Mei	1.148
2.	Juni	392
3.	Juli	1.064
4.	Agustus	1.365
5.	September	1.740
Jumlah Transaksi		5.709

Sumber : *J&T Express* di Singaraja.

### Lampiran 3 : Perbandingan Transaksi Penggunaan *J&T Express* dan JNE *Express* di Singaraja berlokasi di Jl. Gajah Mada, Banjar Jawa

Keterangan	Bulan				
	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
<i>J&amp;T Express</i>	1.148	392	1.064	1.365	1.740
JNE	407	346	319	301	253

**Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**  
**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas**  
**Pelanggan Pada J&T *Express***  
**Di Kota Singaraja**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S1 Manajemen, dengan ini saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada J&T *Express* di Kota Singaraja**".

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

Singaraja, 07 Januari 2022

Peneliti

Kadek Devvana Putri  
NIM.1817041022

### 1. Identitas Responden

(Beri tanda  $\surd$  pada kotak jawaban)

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki  Perempuan
4. Usia :..... Tahun
5. Apakah Anda pernah bertransaksi pada J&T *Express* di Kota Singaraja?  
IYA  TIDAK

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

### 2. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

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

### 3. Draft Pernyataan

#### a. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
	<i>Tangible</i>					
1	Karyawan J&T <i>Express</i> di Singaraja berpenampilan rapih dan memiliki fasilitas yang baik.					
	<i>Realibility</i>					
2	Karyawan J&T <i>Express</i> di Singaraja dapat memberikan informasi kepada pelanggan mengenai proses pengiriman dan paket dari pengiriman.					

	<i>Responsiveness</i>					
3	Karyawan J&T <i>Express</i> di Singaraja dapat menanggapi keluhan atau complain dari pelanggan secara baik.					
	<i>Countesy</i>					
4	Karyawan J&T <i>Express</i> di Singaraja sopan dan ramah dalam melayani pelanggan.					
	Akses					
5	Lokasi J&T <i>Express</i> di Gajah Mada, Singaraja mudah untuk di akses dan mudah untuk menghubungi karyawan.					

#### b. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Kesesuaian Harapan					
1	J&T <i>Express</i> di Singaraja memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.					
	Minat Berkunjung Kembali					
2	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan dan paket pengiriman yang ditawarkan di J&T <i>Express</i> Singaraja memuaskan.					
	Kesediaan Merekomendasikan					
3	Bersedia merekomendasikan kepada teman ataupun kerabat karena pelayanan yang di tawarkan J&T <i>Express</i> Singaraja memuaskan					

**c. Loyalitas Pelanggan**

No	Pernyataan Loyalitas Pelanggan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
	<i>Repeat Purchase</i>					
1	Saya akan melakukan penggunaan kembali pada jasa J&T <i>Express</i> di Singaraja.					
	<i>Retention</i>					
2	Saya memilih untuk menggunakan jasa J&T <i>Express</i> di Singaraja dibanding jasa pengiriman lainnya.					
	<i>Referalls</i>					
3	Saya akan mereferensikan jasa pengiriman J&T <i>Express</i> kepada orang lain.					



**Lampiran 5 : Hasil Data Pernyataan Responden Variabel**

X1							X2				X3			
NO	1	2	3	4	5	Total X1	1	2	3	Total X2	1	2	3	Total Y
1	5	4	5	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	12
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
3	5	5	4	5	3	22	4	4	5	13	5	2	3	10
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
5	4	4	4	4	5	21	5	5	4	14	5	5	5	15
6	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15	5	4	4	13
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
8	4	4	3	4	4	19	3	4	3	10	4	3	4	11
9	4	4	3	4	4	19	4	3	4	11	4	5	4	13
10	4	5	4	4	3	20	4	5	4	13	5	4	5	14
11	4	5	5	5	5	24	5	5	4	14	5	4	4	13
12	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	5	5	4	14
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
14	5	4	4	4	4	21	4	5	3	12	4	3	3	10
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
16	4	4	4	3	3	18	3	4	5	12	5	5	4	14
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	4	11
18	4	4	4	4	5	21	5	3	3	11	4	4	4	12
19	3	4	4	3	3	17	4	4	3	11	5	4	4	13
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15

21	5	3	4	4	4	20	5	4	5	14	4	5	5	14
22	4	5	5	5	4	23	5	5	4	14	4	5	5	14
23	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	12
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
25	4	1	3	5	4	17	3	4	3	10	3	3	4	10
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
27	4	5	5	4	5	23	5	5	5	15	5	5	5	15
28	4	5	4	5	4	22	5	5	5	15	4	4	4	12
29	5	5	4	5	5	24	5	4	5	14	4	5	4	13
30	4	5	5	4	4	22	5	5	4	14	5	4	4	13
31	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	3	4	3	10
32	5	5	4	4	5	23	4	3	3	10	4	5	4	13
33	4	4	4	3	3	18	3	4	4	11	5	5	4	14
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	5	13
35	5	5	5	4	4	23	4	5	4	13	5	5	4	14
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
37	2	3	2	2	4	13	4	3	3	10	4	2	4	10
38	5	4	5	5	4	23	4	4	4	12	5	4	4	13
39	5	4	3	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
41	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	4	4	12
42	5	4	4	4	5	22	5	4	4	13	4	4	5	13
43	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	15
44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
45	3	3	4	3	4	17	4	4	5	13	4	5	5	14

46	4	4	4	4	4	20	3	3	4	10	4	3	4	11
47	4	4	4	3	5	20	4	4	5	13	3	4	4	11
48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	5	14
49	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	5	4	4	13
50	4	3	3	3	3	16	4	3	4	11	4	3	4	11
51	5	4	5	5	5	24	3	4	5	12	4	3	3	10
52	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	4	14
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
54	4	4	4	5	5	22	4	5	4	13	5	5	4	14
55	2	2	2	3	2	11	3	3	4	10	3	3	4	10
56	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	4	5	4	13
57	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	5	4	4	13
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
59	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	3	5	13
60	4	4	4	5	4	21	4	5	4	13	5	5	4	14
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	3	10
62	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
64	4	4	4	3	5	20	4	4	4	12	5	4	4	13
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
66	4	3	4	4	4	19	4	3	3	10	3	3	4	10
67	4	5	5	4	5	23	4	5	4	13	4	4	5	13
68	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	15
69	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15	5	5	5	15
70	5	2	3	4	1	15	3	3	4	10	4	3	3	10



71	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	15
72	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	12
73	5	4	5	5	4	23	5	4	4	13	4	4	5	13
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	4	5	14
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
76	4	4	3	4	4	19	5	4	4	13	4	4	4	12
77	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
79	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	5	5	5	15
80	3	3	3	3	3	15	3	4	3	10	4	3	3	10
81	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	4	12
82	5	5	4	4	5	23	5	4	5	14	5	4	4	13
83	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
84	4	5	4	4	5	22	4	5	4	13	4	5	4	13
85	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	5	5	14
86	4	5	5	5	4	23	4	4	5	13	5	5	5	15
87	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12
90	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	4	12
91	4	3	4	4	3	18	4	5	4	13	4	4	4	12
91	4	4	5	4	4	21	4	4	5	13	4	3	4	11
93	4	4	5	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	12
94	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	4	4	4	12
95	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	2	4	10

96	5	5	4	5	5	24	5	4	4	13	4	4	4	12
97	4	3	4	4	5	20	4	5	4	13	5	5	4	14
98	5	5	4	4	5	23	4	4	4	12	5	5	5	15
99	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12	5	4	4	13
100	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15	5	4	5	14



**Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner Kualitas Pelayanan,  
Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**

**Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan**

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.483	.564	.615	.421	.757
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.483**	1	.660**	.506**	.585**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.564**	.660**	1	.610**	.560**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.615**	.506**	.610**	1	.450**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.421**	.585**	.560**	.450**	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.757**	.825**	.850**	.786**	.768**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

**Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.610**	.540**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.610**	1	.515**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.540**	.515**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.856**	.846**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

### Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	3

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.479**	.434**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.479**	1	.595**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.434**	.595**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.755**	.880**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

### Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	3

#### Case Processing Summary

		N	%
Valid		100	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>		0	.0
Total		100	100.0

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

## Lampiran 7 : Karakteristik Responden

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	32	32.0	32.0	32.0
Valid Perempuan	68	68.0	68.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### 2. Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-21	48	48.0	48.0	48.0
Valid 22-25	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 8 : Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik

### 1. Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.08455942
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.068
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.895
Asymp. Sig. (2-tailed)		.399

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## 2. Hasil Uji Multikolinieritas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.952	.919		3.212	.002		
	Kualitas Pelayanan	.165	.061	.289	2.682	.009	.399	2.504
	Kepuasan Pelanggan	.497	.108	.494	4.586	.000	.399	2.504

a. *Dependent Variable:* Loyalitas Pelanggan

## 3. Hasil Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.907	.589		1.540	.127
	Kualitas Pelayanan	.004	.039	.017	.103	.918
	Kepuasan Pelanggan	-.013	.069	-.030	-.185	.854

a. *Dependent Variable:* Abs\_Res

### Lampiran 9 : Hasil *Output* SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 <sup>a</sup>	.550	.540	1.096

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. *Dependent Variable*: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	142.109	2	71.055	59.186	.000 <sup>b</sup>
Residual	116.451	97	1.201		
Total	258.560	99			

a. *Dependent Variable*: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

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

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)					
X1	.672	.263	.183	.399	2.504
X2	.718	.422	.312	.399	2.504

a. *Dependent Variable*: Y



Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.952	.919		3.212	.002
X1	.165	.061	.289	2.682	.009
X2	.497	.108	.494	4.586	.000

a. Dependent Variable: Y

