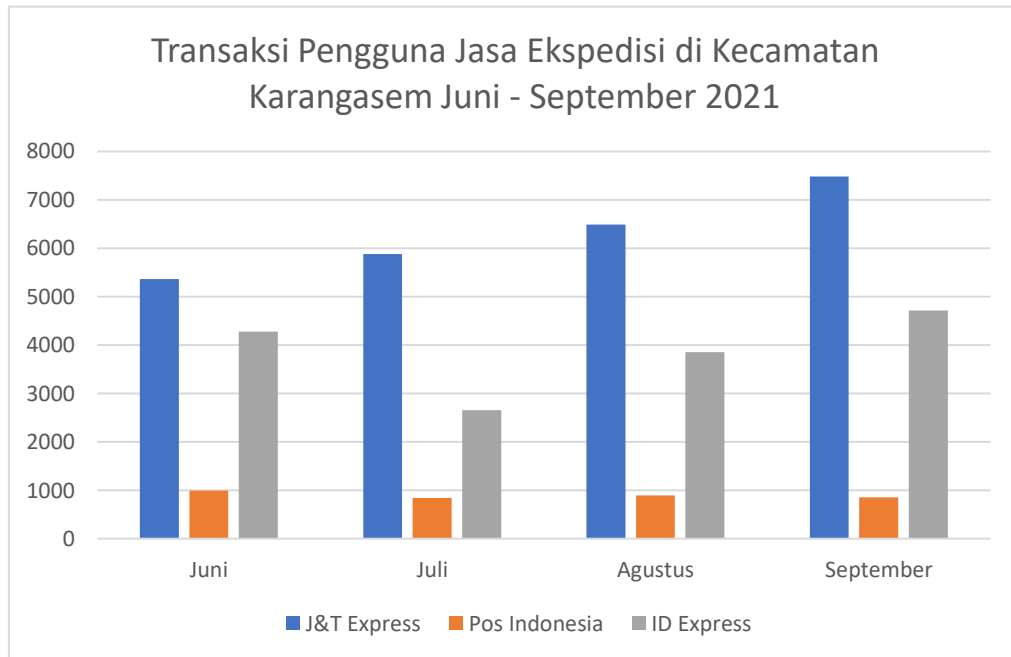




**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

**Lampiran 01. Transaksi Pengguna Jasa Ekspedisi di Kecamatan Karangasem Periode Juni – September 2021**



Sumber : Jasa Ekspedisi 2021



**Lampiran 02. Kuesioner Penelitian**

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
Jalan udayana No. 11, Singaraja, Telepon. (0362) 26830  
E-mail: [jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com](mailto:jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com)

---

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/Saudari

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, saya mohon dengan hormat kesediannya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kuesioner ini bertujuan memperoleh data yang digunakan untuk mengetahui **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express di Kecamatan Karangasem”**. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk tujuan akademik dan akan dipergunakan secara konfidensial. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 28 Desember 2021

Peneliti

Robi Sugara  
1817041121

## KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express di Kecamatan Karangasem**

**A. Identitas Responden**

Responden diharapkan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda (v) pada jawaban yang tersedia.

1. Nama : .....
2. Usia : .....tahun
3. Alamat : .....
4. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
5. Pernah menggunakan jasa J&T Express minimal 2 kali dalam setahun terakhir di kecamatan karangasem?

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 (v) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. R : Ragu-Ragu
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

## Butir Pernyataan

### A. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	J&T Express di Kecamatan Karangasem memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.					
2	J&T Express di Kecamatan Karangasem memberikan layanan pengiriman paket yang cepat kepada saya dengan penyampaian informasi yang jelas.					
3	J&T Express di Kecamatan Karangasem memberikan jaminan dan kepastian atas kehilangan dan kerusakan paket yang dikirim.					
4	Waktu operasional J&T Express di Kecamatan Karangasem selama 365 hari kerja tanpa libur memudahkan pengguna dalam menerima paket.					
5	Karyawan J&T Express di Kecamatan Karangasem berpenampilan rapi dan sopan saat memberikan pelayanan.					

### B. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh J&T Express di Kecamatan Karangasem.					
2	Saya akan selalu menggunakan jasa J&T Express di Kecamatan Karangasem karena barang yang dikirim tepat waktu.					
3	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa J&T Express					

	di Kecamatan Karangasem.					
4	J&T Express di Kecamatan Karangasem memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang saya harapkan.					

### C. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Loyalitas Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Saya akan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh J&T Express di Kecamatan Karangasem sangat baik.					
2	Saya akan merekomendasikan kepada teman, kerabat dan saudara untuk menggunakan jasa J&T Express di Kecamatan Karangasem dalam pengiriman barang.					
3	Saya akan selalu menggunakan layanan J&T Express di Kecamatan Karangasem					

### Lampiran 03. Data Hasil Pernyataan Responden

No	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	4	4	3	4	19
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	4	21
5	5	4	5	5	5	24
6	5	5	4	5	5	24
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	5	4	21
9	4	5	4	4	4	21
10	5	5	5	4	5	24
11	5	5	5	5	5	25
12	5	4	5	5	3	22
13	4	5	3	4	4	20
14	3	4	4	3	3	17
15	4	4	3	4	4	19
16	5	5	5	5	5	25
17	3	4	3	3	3	16
18	5	5	5	4	5	24
19	4	4	3	4	5	20
20	4	3	3	4	4	18
21	5	4	4	3	5	21
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	3	3	4	18
24	4	4	3	4	4	19
25	4	3	2	4	4	17
26	4	4	3	4	2	17
27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	4	3	4	19
29	5	5	4	3	5	22
30	5	4	5	4	3	21
31	3	5	5	3	5	21
32	4	5	4	4	4	21
33	4	5	4	4	4	21
34	4	4	4	4	4	20
35	5	4	5	4	4	22
36	4	4	5	5	4	22
37	4	5	4	4	5	22

No	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
38	3	4	3	4	3	17
39	4	4	3	3	4	18
40	4	4	3	3	4	18
41	5	5	5	4	4	23
42	5	5	4	5	5	24
43	4	4	4	3	4	19
44	4	4	3	3	3	17
45	4	5	4	4	5	22
46	4	5	3	3	4	19
47	4	5	5	5	5	24
48	4	4	3	5	4	20
49	4	4	3	5	4	20
50	5	5	4	3	4	21
51	4	4	4	3	3	18
52	3	2	2	3	2	12
53	4	4	3	4	3	18
54	5	5	4	4	4	22
55	5	5	4	4	4	22
56	4	5	5	4	4	22
57	4	4	3	3	4	18
58	4	4	5	4	4	21
59	4	4	5	4	4	21
60	4	4	4	5	5	22
61	4	3	3	2	4	16
62	5	4	5	4	4	22
63	5	5	3	5	4	22
64	4	4	3	4	4	19
65	3	3	3	4	4	17
66	5	4	3	4	4	20
67	5	4	4	4	5	22
68	4	5	4	4	5	22
69	4	4	3	4	4	19
70	5	4	3	4	4	20
71	4	3	3	4	4	18
72	3	2	2	3	3	13
73	5	4	4	5	5	23
74	4	4	3	5	4	20
75	5	5	4	5	5	24
76	4	3	3	4	4	18



No	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
77	4	4	4	5	5	22
78	3	4	3	4	4	18
79	4	4	3	4	4	19
80	5	5	5	5	5	25
81	4	4	4	5	5	22
82	4	3	3	3	4	17
83	5	4	4	5	5	23
84	5	5	3	5	5	23
85	5	4	3	4	4	20
86	4	4	3	4	4	19
87	5	4	3	4	4	20
88	4	4	4	5	4	21
89	4	4	4	4	4	20
90	5	5	4	4	4	22
91	4	3	4	4	4	19
92	5	4	4	5	5	23
93	5	5	4	4	4	22
94	4	4	2	4	4	18
95	4	4	2	4	3	17
96	5	5	4	4	5	23
97	4	4	3	5	4	20
98	4	4	5	5	5	23
99	5	4	4	5	5	23
100	3	2	2	3	2	12
101	5	4	4	4	5	22
102	5	5	4	5	5	24
103	5	4	4	4	4	21
104	3	2	1	2	2	10
105	4	3	3	4	3	17
106	4	5	4	5	5	23
107	5	4	4	4	5	22
108	3	4	3	4	3	17
109	4	4	3	4	4	19
110	5	5	5	5	5	25
111	4	3	4	4	3	18
112	5	4	4	5	4	22
113	4	4	4	5	5	22
114	4	4	5	4	4	21
115	4	4	4	3	4	19

No	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
116	4	5	5	5	4	23
117	4	5	4	4	5	22
118	5	4	4	4	5	22
119	4	3	4	4	4	19
120	4	4	3	4	4	19

No	Kepuasan Pelanggan (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	5	5	4	4	18
2	5	5	5	5	20
3	5	4	4	5	18
4	4	5	5	5	19
5	4	5	5	5	19
6	5	5	5	4	19
7	5	4	5	3	17
8	5	4	4	4	17
9	5	5	5	5	20
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	4	4	5	4	17
13	5	5	3	3	16
14	3	3	3	3	12
15	4	3	3	3	13
16	5	5	5	5	20
17	4	3	3	3	13
18	5	5	5	5	20
19	5	5	4	5	19
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	5	5	4	5	19
23	4	4	4	5	17
24	4	2	3	4	13
25	4	4	4	4	16
26	3	3	2	1	9
27	5	5	5	5	20
28	4	4	3	4	15
29	5	4	5	5	19
30	4	4	4	3	15

No	Kepuasan Pelanggan (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
31	4	4	3	5	16
32	5	5	4	5	19
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	5	5	4	4	18
36	5	5	4	4	18
37	4	5	4	5	18
38	3	4	3	4	14
39	4	4	4	3	15
40	4	4	3	4	15
41	4	4	5	4	17
42	5	5	4	5	19
43	4	4	5	4	17
44	3	4	4	3	14
45	4	5	4	4	17
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	5	5	5	5	20
51	4	5	5	4	18
52	3	3	3	3	12
53	4	4	4	4	16
54	5	4	4	4	17
55	5	4	5	4	18
56	4	4	5	5	18
57	4	4	5	5	18
58	5	4	5	4	18
59	4	4	4	5	17
60	5	4	4	4	17
61	3	4	3	2	12
62	4	4	5	3	16
63	4	4	4	4	16
64	4	4	5	4	17
65	3	3	4	4	14
66	5	4	5	4	18
67	5	5	5	4	19
68	4	5	4	4	17
69	5	5	5	4	19

No	Kepuasan Pelanggan (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
70	4	5	5	4	18
71	4	4	5	4	17
72	3	3	3	2	11
73	5	5	5	4	19
74	4	5	5	4	18
75	4	5	5	4	18
76	3	4	3	3	13
77	4	5	5	4	18
78	3	4	4	3	14
79	4	4	5	4	17
80	5	5	5	5	20
81	5	5	5	4	19
82	3	4	4	4	15
83	4	5	5	4	18
84	4	5	5	4	18
85	4	5	5	4	18
86	4	4	4	4	16
87	5	4	4	3	16
88	4	4	5	4	17
89	4	2	3	3	12
90	4	4	4	4	16
91	4	4	4	4	16
92	5	5	5	4	19
93	5	5	5	5	20
94	4	4	4	4	16
95	4	4	3	3	14
96	5	5	3	4	17
97	5	5	5	5	20
98	5	5	5	5	20
99	5	5	5	5	20
100	3	3	3	3	12
101	5	4	5	4	18
102	4	5	5	5	19
103	4	4	5	4	17
104	2	3	3	2	10
105	4	3	4	4	15
106	5	4	4	5	18
107	4	4	4	4	16
108	3	3	4	3	13

No	Kepuasan Pelanggan (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
109	4	5	5	4	18
110	5	5	5	5	20
111	4	3	3	4	14
112	5	4	5	5	19
113	5	5	5	5	20
114	4	5	5	3	17
115	4	5	4	5	18
116	4	4	5	5	18
117	5	5	5	5	20
118	4	4	5	4	17
119	3	3	5	5	16
120	4	5	3	4	16

No	Loyalitas Pelanggan (Y)			Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	
1	4	4	4	12
2	5	5	5	15
3	4	4	5	13
4	4	4	5	13
5	4	5	5	14
6	5	5	5	15
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	4	5	13
10	5	5	5	15
11	5	5	5	15
12	4	5	5	14
13	4	5	5	14
14	4	3	3	10
15	3	4	3	10
16	5	5	5	15
17	4	3	3	10
18	5	5	5	15
19	5	4	5	14
20	4	4	4	12
21	4	4	5	13
22	5	5	5	15
23	4	4	4	12
24	3	3	3	9

No	Loyalitas Pelanggan (Y)			
	Y.1	Y.2	Y.3	Total Y
25	4	4	4	12
26	3	3	3	9
27	5	5	5	15
28	4	4	3	11
29	4	3	3	10
30	4	5	4	13
31	5	4	4	13
32	5	5	4	14
33	4	5	5	14
34	4	4	4	12
35	5	5	4	14
36	5	5	4	14
37	4	5	4	13
38	3	4	2	9
39	4	4	4	12
40	4	4	5	13
41	5	5	5	15
42	5	5	5	15
43	5	5	5	15
44	4	4	4	12
45	4	4	3	11
46	5	5	5	15
47	5	5	5	15
48	3	4	3	10
49	4	4	3	11
50	5	5	5	15
51	4	5	5	14
52	3	3	3	9
53	3	4	4	11
54	4	4	5	13
55	5	5	5	15
56	5	5	5	15
57	4	5	5	14
58	4	4	4	12
59	5	4	4	13
60	5	4	4	13
61	2	3	2	7
62	4	4	5	13
63	3	4	5	12
64	4	5	5	14
65	4	4	4	12

No	Loyalitas Pelanggan (Y)			
	Y.1	Y.2	Y.3	Total Y
66	4	5	5	14
67	5	5	5	15
68	4	5	4	13
69	4	5	5	14
70	4	5	5	14
71	4	5	4	13
72	3	3	3	9
73	4	5	4	13
74	4	4	5	13
75	5	5	5	15
76	3	3	4	10
77	5	5	5	15
78	3	4	4	11
79	4	5	4	13
80	5	5	5	15
81	4	5	5	14
82	4	4	4	12
83	5	4	4	13
84	4	4	5	13
85	4	5	5	14
86	3	4	4	11
87	4	5	4	13
88	4	5	4	13
89	3	4	3	10
90	5	5	5	15
91	4	4	5	13
92	4	5	5	14
93	5	5	5	15
94	4	4	5	13
95	4	4	4	12
96	5	3	5	13
97	5	5	5	15
98	5	5	5	15
99	4	5	5	14
100	2	3	3	8
101	5	5	5	15
102	5	5	5	15
103	4	4	5	13
104	3	3	3	9
105	3	4	4	11
106	4	5	5	14

No	Loyalitas Pelanggan (Y)			
	Y.1	Y.2	Y.3	Total Y
107	4	5	4	13
108	3	3	4	10
109	4	5	4	13
110	5	5	5	15
111	3	3	4	10
112	5	5	5	15
113	5	5	5	15
114	4	3	5	12
115	4	5	5	14
116	5	4	5	14
117	5	4	5	14
118	5	5	5	15
119	4	5	3	12
120	4	4	5	13





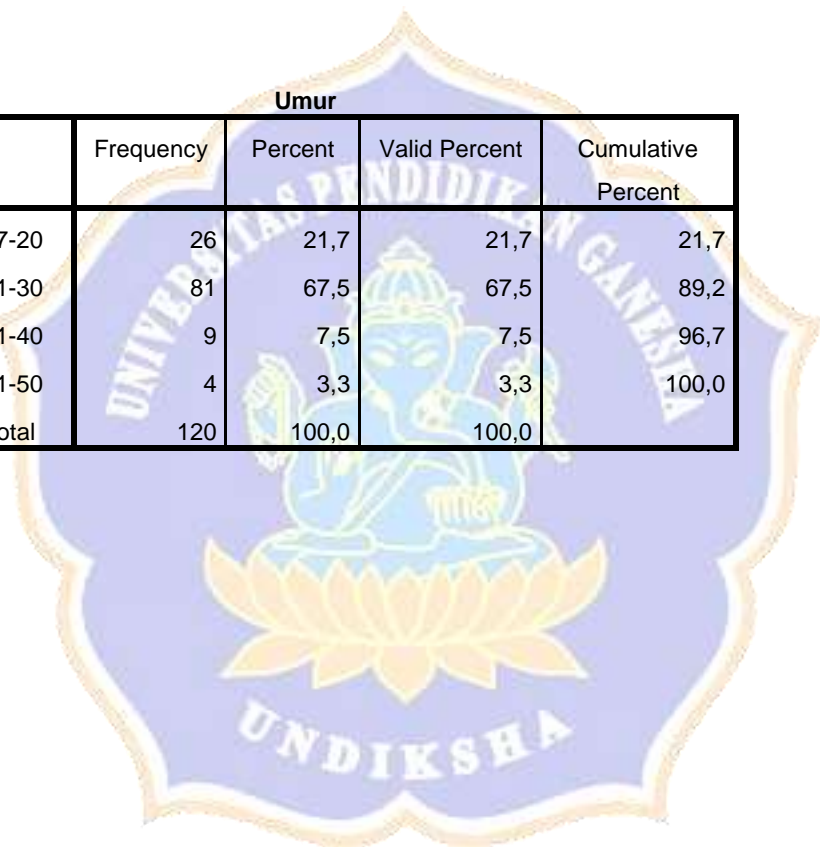
### Lampiran 04. Deskripsi Data Responden

**Jenis\_Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	55	45,8	45,8	45,8
Valid perempuan	65	54,2	54,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

**Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-20	26	21,7	21,7	21,7
21-30	81	67,5	67,5	89,2
Valid 31-40	9	7,5	7,5	96,7
41-50	4	3,3	3,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	



**Lampiran 05: Hasil Uji Instrumen Output SPSS 20 for Windows, Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>) dan Loyalitas Pelanggan (Y)**

**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,491**	,474**	,413**	,530**	,737**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	,491**	1	,563**	,378**	,574**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	,474**	,563**	1	,408**	,520**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	,413**	,378**	,408**	1	,490**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.5	Pearson Correlation	,530**	,574**	,520**	,490**	1	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120	120
TotalX1	Pearson Correlation	,737**	,784**	,796**	,700**	,812**	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).

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,581**	,473**	,568**	,798**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	,581**	1	,552**	,521**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	,473**	,552**	1	,553**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	,568**	,521**	,553**	1	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120
TotalX2	Pearson Correlation	,798**	,814**	,803**	,825**	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 Validitas Loyalitas Pelanggan

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	,605**	,617**	,864**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120
Y2	Pearson Correlation	,605**	1	,573**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120
Y3	Pearson Correlation	,617**	,573**	1	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120
TotalY	Pearson Correlation	,864**	,840**	,863**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120

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

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,821	,824	5

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,824	,825	4

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,816	,817	3

**Lampiran 06: Hasil Uji Asumsi Klasik Output SPSS 20 For Windows, Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) dan Loyalitas Pelanggan (Y).**

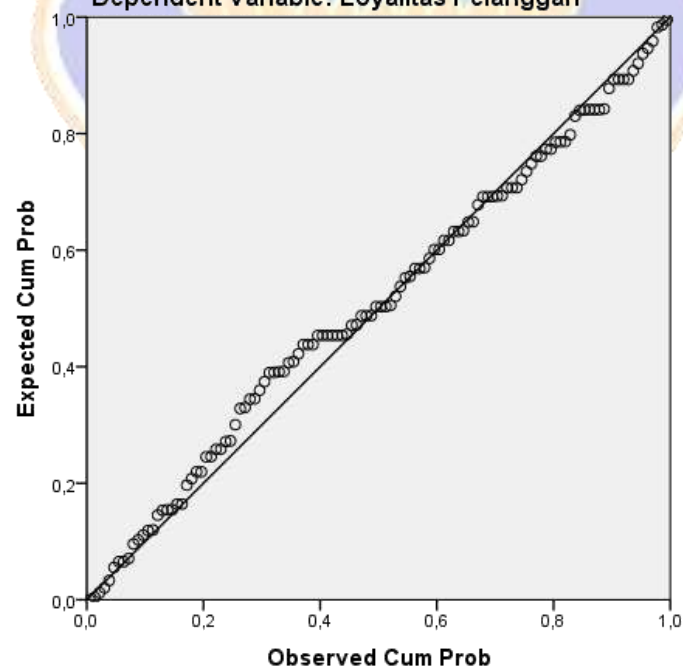
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,04838152
	Absolute	,080
Most Extreme Differences	Positive	,047
	Negative	-,080
Kolmogorov-Smirnov Z		,881
Asymp. Sig. (2-tailed)		,420

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**  
Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



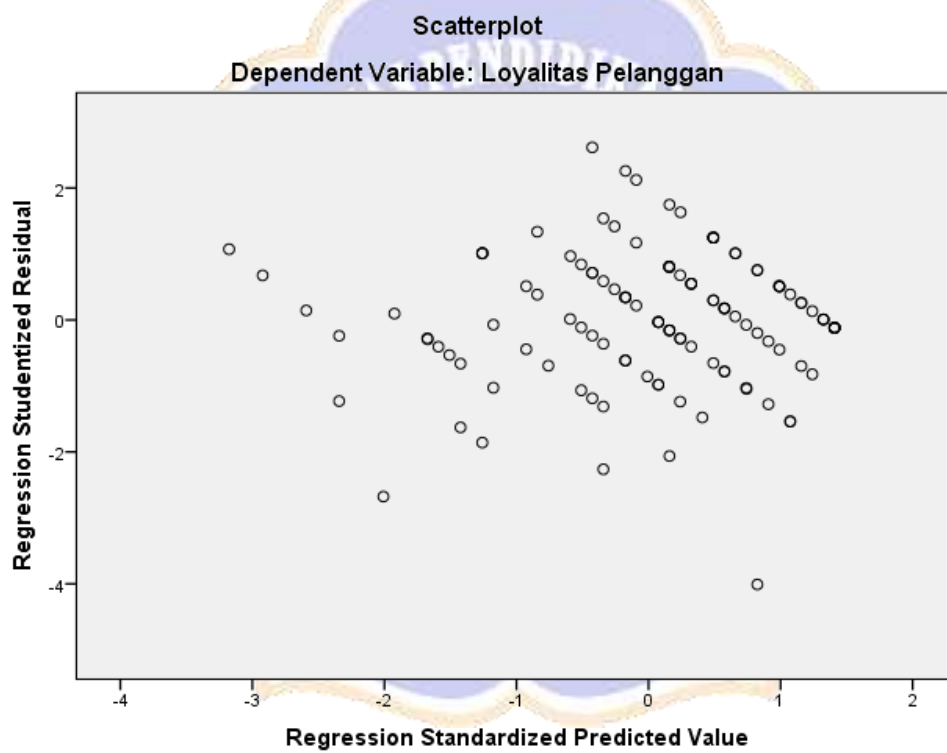
## Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,392	2,553
	Kepuasan Pelanggan	,392	2,553

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Hasil Uji Heteroskedastisitas



**Lampiran 07: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Output SPSS 20 For Windows Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) dan Loyalitas Pelanggan (Y).**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,831 <sup>a</sup>	,691	,686	1,05730

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	292,373	2	146,187	130,770	,000 <sup>b</sup>
	Residual	130,793	117	1,118		
	Total	423,167	119			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,409	,739		1,908	,059					
	Kualitas Pelayanan	,131	,055	,196	2,390	,018	,718	,216	,123	,392	2,553
	Kepuasan Pelanggan	,522	,064	,669	8,146	,000	,822	,602	,419	,392	2,553

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 08. Dokumentasi Kegiatan





