

Lampiran 01. Identitas Kuesioner

I. Identitas Responden

1. Nama Responden : (boleh tidak diisi)
2. Jabatan :
3. Usia tahun
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
5. Pendidikan Formal : D3 S1
 S2 S3
6. Masa Kerja : tahun

II. Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia di lembar jawab yang telah disediakan.

Keterangan :

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



Lampiran 02. Daftar Pernyataan

A. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Seberapa sering Anda menerima paket tepat waktu sesuai dengan janji pengiriman dari PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja					
2	Seberapa cepat staf PT. SiCepat Ekspres merespons pertanyaan atau keluhan Anda					
3	Seberapa peduli dan perhatian staf PT. SiCepat Ekspres terhadap kebutuhan dan masalah Anda					
4	Bagaimana Anda menilai kebersihan dan kerapihan fasilitas PT. SiCepat Ekspres (kantor, kendaraan pengiriman, seragam staf)					
5	Seberapa yakin Anda terhadap kemampuan staf PT. SiCepat Ekspres dalam menangani pengiriman paket Anda dengan aman dan profesional					
6	Seberapa konsisten PT. SiCepat Ekspres dalam memberikan layanan pengiriman yang handal setiap kali Anda menggunakan jasa mereka					
7	Seberapa cepat PT. SiCepat Ekspres memberikan solusi yang memuaskan ketika terjadi masalah dengan pengiriman Anda					

B. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya sering menggunakan layanan PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja untuk pengiriman paket saya					
2	Saya akan terus menggunakan layanan PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja di masa mendatang					
3	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
4	Saya jarang mempertimbangkan menggunakan jasa pengiriman lain selain PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja					
5	Saya akan merekomendasikan PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja kepada teman dan keluarga.					
6	Saya merasa percaya diri untuk memberikan ulasan positif tentang PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja di media sosial atau platform ulasan online.					
7	Saya sering menceritakan pengalaman positif saya menggunakan layanan PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja kepada orang lain.					

C. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja					
2	PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja selalu memenuhi atau melebihi harapan saya dalam hal kualitas layanan.					
3	PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja konsisten dalam memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan					
4	Saya berencana untuk menggunakan layanan PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja lagi di masa depan.					
5	Saya akan memilih PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja sebagai layanan pengiriman utama saya di masa mendatang					
6	Saya akan merekomendasikan PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja kepada teman atau keluarga saya.					
7	Saya percaya bahwa PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja adalah pilihan terbaik bagi orang lain yang membutuhkan layanan pengiriman.					

Lampiran 03. Tabulasi Data

Resp	Kualitas Layanan (X ₁)							Total
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	X _{1.6}	X _{1.7}	
1	5	5	5	5	4	4	4	32
2	4	5	5	5	5	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	5	5	4	5	4	33
5	5	4	5	5	5	4	5	33
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	5	5	5	5	5	5	5	35
8	4	5	4	4	5	5	5	32
9	4	5	4	5	4	5	4	31
10	5	4	5	5	4	4	4	31
11	4	4	4	5	4	4	4	29
12	4	5	4	4	5	5	5	32
13	5	5	5	4	4	5	4	32
14	4	5	4	5	5	5	5	33
15	4	4	4	4	4	5	4	29
16	4	4	4	5	5	4	5	31
17	5	5	5	5	4	5	4	33
18	4	5	4	4	5	4	5	31
19	4	4	4	3	4	4	4	27
20	5	4	5	4	4	4	4	30
21	5	5	5	3	4	4	4	30
22	4	4	4	5	5	5	5	32
23	5	5	5	4	5	5	5	34
24	4	4	4	4	5	4	5	30
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	4	4	4	5	5	5	5	32
27	4	4	4	5	4	5	4	30
28	5	4	5	4	4	5	4	31
29	4	4	4	4	4	5	4	29
30	5	4	5	5	4	4	4	31
31	4	5	4	4	5	4	5	31
32	4	5	4	5	5	5	5	33
33	4	5	4	4	4	5	4	30
34	4	4	4	5	5	5	5	32
35	4	4	4	5	4	4	4	29
36	4	5	4	4	5	5	5	32
37	4	5	4	4	4	5	4	30
38	5	5	5	4	5	5	5	34
39	5	4	5	5	4	4	4	31
40	5	4	5	5	5	4	5	33

Resp	Kepuasan Pelanggan (X ₂)							Total
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	X _{2.6}	X _{2.7}	
30	5	4	5	5	4	4	5	32
31	4	5	4	4	5	4	4	30
32	5	4	4	5	4	5	4	31
33	5	5	4	5	5	4	4	32
34	4	5	5	4	5	5	5	33
35	5	4	5	5	4	4	5	32
36	5	4	4	5	4	4	4	30
37	5	4	4	5	4	5	4	31
38	4	5	5	4	5	5	5	33
39	4	5	4	4	5	5	4	31
40	4	4	5	4	4	4	5	30
41	5	4	4	5	4	5	4	31
42	5	5	4	5	5	4	4	32
43	4	4	4	4	4	3	4	27
44	4	5	3	4	5	5	3	29
45	4	4	3	4	4	3	3	25
46	4	4	4	4	4	3	4	27
47	4	4	5	4	4	5	5	31
48	3	5	4	3	5	5	4	29
49	4	4	4	4	4	3	4	27
50	4	4	4	4	4	3	4	27

Resp	Loyalitas Pelanggan (Y)							Total
	Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Y _{1.5}	Y _{1.6}	Y _{1.7}	
1	4	4	4	5	4	4	5	30
2	4	4	4	3	4	4	4	27
3	4	5	4	4	4	4	4	29
4	4	3	3	3	3	3	3	22
5	5	3	4	4	4	4	4	28
6	5	5	4	3	4	4	4	29
7	5	5	5	5	5	5	5	35
8	5	5	4	4	4	4	4	30
9	4	4	4	4	3	3	3	25
10	5	5	4	4	5	4	5	32
11	5	5	5	3	4	5	4	31
12	4	5	4	4	4	4	4	29
13	5	5	5	5	5	5	5	35
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	5	5	5	5	4	5	4	33
18	5	5	5	5	4	5	4	33
19	3	4	5	3	5	5	5	30

X1.3	Pearson Correlation	,959**	,028	1	,196	,041	,054	-,006	,583**
	Sig. (2-tailed)	,000	,849		,173	,780	,711	,964	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	,157	-,149	,196	1	,140	,079	,101	,427**
	Sig. (2-tailed)	,276	,302	,173		,332	,587	,486	,002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	0,000	,201	,041	,140	1	,281*	,961**	,679**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,162	,780	,332		,048	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.6	Pearson Correlation	,098	,288*	,054	,079	,281*	1	,324*	,547**
	Sig. (2-tailed)	,497	,042	,711	,587	,048		,021	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.7	Pearson Correlation	,033	,157	-,006	,101	,961**	,324*	1	,664**
	Sig. (2-tailed)	,822	,275	,964	,486	,000	,021		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X1	Pearson Correlation	,571**	,381**	,583**	,427**	,679**	,547**	,664**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas X₂

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2	
X2.1	Pearson Correlation	1	-,083	,074	1,000**	-,083	,008	,074	,552**
	Sig. (2-tailed)		,568	,609	0,000	,568	,954	,609	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	-,083	1	-,194	-,083	1,000**	,287*	-,194	,459**
	Sig. (2-tailed)	,568		,177	,568	0,000	,044	,177	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	,074	-,194	1	,074	-,194	,080	1,000**	,514**
	Sig. (2-tailed)	,609	,177		,609	,177	,583	0,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	1,000**	-,083	,074	1	-,083	,008	,074	,552**
	Sig. (2-tailed)	0,000	,568	,609		,568	,954	,609	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	-,083	1,000**	-,194	-,083	1	,287*	-,194	,459**
	Sig. (2-tailed)	,568	0,000	,177	,568		,044	,177	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.6	Pearson Correlation	,008	,287*	,080	,008	,287*	1	,080	,532**
	Sig. (2-tailed)	,954	,044	,583	,954	,044		,583	,000

N		50	50	50	50	50	50	50	50
X2.7	Pearson Correlation	,074	-,194	1,000**	,074	-,194	,080	1	,514**
	Sig. (2-tailed)	,609	,177	0,000	,609	,177	,583		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2	Pearson Correlation	,552**	,459**	,514**	,552**	,459**	,532**	,514**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Y

		Correlations							
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	,465**	,294*	,342*	,061	,296*	,048	,497**
	Sig. (2-tailed)		,001	,038	,015	,672	,037	,739	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.2	Pearson Correlation	,465**	1	,541**	,465**	,219	,529**	,210	,689**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,001	,127	,000	,143	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.3	Pearson Correlation	,294*	,541**	1	,771**	,472**	,981**	,454**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,038	,000		,000	,001	,000	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.4	Pearson Correlation	,342*	,465**	,771**	1	,357*	,753**	,392**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,015	,001	,000		,011	,000	,005	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.5	Pearson Correlation	,061	,219	,472**	,357*	1	,521**	,971**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,672	,127	,001	,011		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.6	Pearson Correlation	,296*	,529**	,981**	,753**	,521**	1	,504**	,902**
	Sig. (2-tailed)	,037	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.7	Pearson Correlation	,048	,210	,454**	,392**	,971**	,504**	1	,662**
	Sig. (2-tailed)	,739	,143	,001	,005	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y	Pearson Correlation	,497**	,689**	,892**	,812**	,666**	,902**	,662**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 05. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas X₁

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,609	,617	7

Hasil Uji Reliabilitas X₂

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,701	,708	7

Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,858	,856	7

Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,42286369
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,064
	Negative	-,072
Test Statistic		,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,444	4,153		2,756	,045		
X1	,724	,291	,079	2,489	,026	,765	1,308
X2	,729	,277	,264	2,632	,011	,765	1,308

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-15,627	8,652		-1,806	,077
X1	,340	,166	,325	2,046	,146
X2	,253	,158	,254	1,595	,117

a. Dependent Variable: AbsRes

Lampiran 07. Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,724 ^a	,706	,702	3,49493

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil Uji Statistik T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,444	4,153		2,756	,045
X1	,724	,291	,079	2,489	,036
X2	,729	,277	,264	2,632	,011

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Statistik F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	33,996	2	16,998	4,392	,026 ^b
Residual	574,084	47	12,215		
Total	608,080	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1



RIWAYAT HIDUP



Mian Angelica Habeahan lahir di Kota Bandar Lampung pada tanggal 7 Desember 1997. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Arlen Habeahan dan Ibu Nursentiana Samosir. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Kristen Protestan. Penulis beralamat di Jalan Ir. Sutami Km 7 Kubang, Kel.WayGubak, Kec. Sukabumi, Kota Bandar Lampung, Lampung.

Pendidikan yang ditempuh penulis yaitu TK di TK XAVERIUS 2 Bandar Lampung lulus pada tahun 2004, SD di SD XAVERIUS 2 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2010, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP XAVERIUS 2 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2013. Tahun 2016 penulis lulus dari SMA YADIKA Bandar Lampung dan pada tahun 2017 penulis melanjutkan kuliah di Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada tahun 2024 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pt. Sicepat Ekspres Cabang Singaraja”.