



LAMPIRAN

Lampiran 01. Perbandingan Rating Kantor Pos Karangasem

Kantor Pos Manggis

5,0 ★★★★★ (18)

Kantor Pos · 📍 · Jl. Raya Ulakan No.24

Buka · Tutup pukul 15.00



Kantor Pos Bebandem

4,8 ★★★★★ (4)

Kantor Pos · 📍 · Jl. Kuncaro Giri No.18

Buka · Tutup pukul 15.00



Kantorpos Rendang

4,3 ★★★★★ (8)

Kantor Pos · Jl. Gunung Agung, Rendang

Buka · Tutup pukul 15.00



Kantor Pos Amlapura

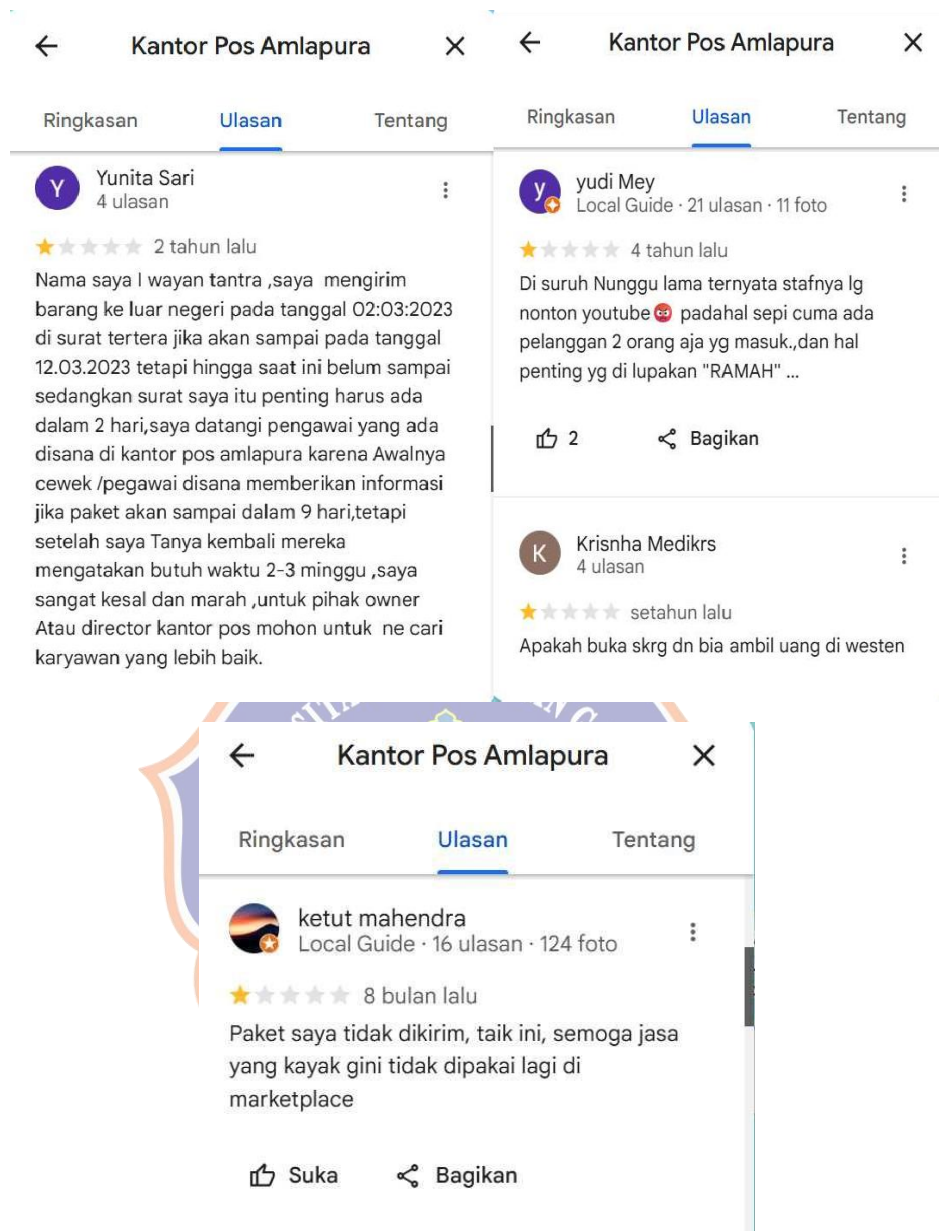
4,2 ★★★★★ (19)

Kantor Pos · Jl. Gatot Subroto No.28

Buka · Tutup pukul 17.00



Lampiran 02. Keluhan Pelanggan di Google Review



Lampiran 03. Surat Ijin Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 264/UN48.13.1/PT.01.04/2025

Singaraja, 11 Pebruari 2025

Lamp. : -

Hal : **Permohonan Data Penelitian**

Kepada Yth. **PT Pos Indonesia Cabang Amlapura**
di Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Ida Ayu Candra Trisna Adnyani
NIM : 2217041207
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi : S1 Manajemen

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat melakukan wawancara/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Ni Made Suci
NIP. 196810291993032001



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1<Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektornik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah=
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 04. Daftar Wakling Customer Kantor Pos Cabang Amlapura

DAFTAR WALKING CUSTOMER KANTOR POS CABANG AMLAPURA											
PERIODE DESEMBER 2024 SD FEBRUARI 2025											
NO	BULAN	TRX KEUANGAN		TRX PAKET		TRX WESEL POS		METERAI/ PRANGKO		TOTAL	
		CUSTOMER	BSU	CUSTOMER	BSU	CUSTOMER	BSU	CUSTOMER	BSU	CUSTOMER	BSU
1	DESEMBER 2024	1375	1,593,663,572	875	32,089,600	155	492,789,939	700	280,000,000	3105	2,398,543,111
2	JANUARI 2025	1120	1,284,284,028	832	32,032,497	109	287,870,277	665	266,000,000	2726	1,870,186,802
3	PEBRUARI 2025	1110	1,182,868,264	785	25,579,033	87	145,320,614	745	322,000,000	2727	1,675,767,911
	JUMLAH	3,605	4,060,815,864	2,492	89,701,130	351	925,980,830	2,110	868,000,000	8,558	5,944,497,824



Lampiran 05. Kuesioner Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

Alamat: Jln. Udayana No. 11 Singaraja – Bali 81116

Telp. (0362) 22570, Fax. (0362) 25735

Laman www.undiksha.ac.id

Perihal: Kuesioner Penelitian

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara/i Pelanggan Pos Indonesia Karangasem

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan karya ilmiah/skripsi yang berjudul **<Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Indonesia Cabang Karangasem>**, Dengan ini saya Ida Ayu Candra Trisna Adnyani dari Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha memohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat berkenan mengisi kuesioner penelitian ini.

Berdasarkan hal tersebut, saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan jawaban yang sebaik-baiknya serta sejujurnya. Informasi yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan saya jamin kerahasiannya. Maka dari itu, atas waktu dan perhatiannya kepada responden penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ida Ayu Candra Trisna Adnyani
2217041207

A. IDENTITAS RESPONDEN

Sebelum Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab pernyataan-pernyataan kuesioner penelitian ini, dimohon sebelumnya untuk mengisi dan melengkapi data berikut. Jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/i akan diberlakukan secara rahasia.

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i pernah menggunakan layanan jasa ekspedisi Pos Indonesia Cabang Karangasem?
 - ☐ Iya
 - ☐ Tidak
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :
 - ☐ Laki – Laki
 - ☐ Perempuan
4. Usia :
 - ☐ 18 - 22 tahun
 - ☐ 23 - 27 tahun
 - ☐ 28 -32 tahun
 - ☐ 33- 37 tahun
 - ☐ 38- 42 tahun
 - ☐ 43- 48 tahun
 - ☐ 49- 55 tahun
 - ☐ Lainnya, sebutkan.....
5. Pekerjaan :
 - ☐ Pelajar/Mahasiswa
 - ☐ Karyawan Swasta
 - ☐ Pegawai Negeri
 - ☐ Wirausaha
 - ☐ Lainnya, sebutkan.....



6. Seberapa sering Bapak/Ibu/Saudara/i menggunakan layanan Kantor Pos Indonesia Cabang Karangasem?
- ☐ 1 kali
 - ☐ 2–3 kali
 - ☐ Lebih dari 3 kali

B. KETENTUAN KUESIONER

Pada masing-masing pernyataan terdapat lima pilihan jawaban yang mengacu pada teknik skala likert, yaitu 1 – 5. Kriteria penilaiannya yaitu sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Neutral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Berdasarkan pengalaman saya menggunakan layanan Kantor Pos Indonesia, layanan yang saya terima sudah sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pelanggan.					
2	Secara keseluruhan, layanan yang diberikan oleh Kantor Pos Indonesia telah memenuhi harapan saya sebelum saya menggunakan layanan tersebut.					
3	Performa layanan Kantor Pos Indonesia yang saya terima sudah mendekati kondisi ideal seperti yang saya harapkan dari sebuah penyedia layanan pengiriman.					

2. Kualitas Layanan (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Fasilitas serta penampilan karyawan Pos Indonesia terlihat profesional dan mendukung kenyamanan saya sebagai pelanggan.					
2	Perusahaan mampu memberikan pelayanan dengan baik dalam pengiriman barang tanpa terjadi kesalahan dan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.					
3	Karyawan Pos Indonesia sigap dalam membantu dan merespons permintaan saya dengan cepat serta memberikan informasi layanan secara jelas.					
4	Sikap dan kemampuan karyawan Pos Indonesia membuat saya merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan					
5	Pos Indonesia mampu memahami kebutuhan saya sebagai pelanggan dan memberikan perhatian yang sesuai dengan kondisi saya					

3. Pengalaman (X₂)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Selama menggunakan layanan Pos Indonesia, lingkungan, tampilan, dan suasana yang saya rasakan mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi panca indera saya.					
2	Pengalaman saya selama menggunakan layanan Pos Indonesia memberikan perasaan positif secara emosional, seperti rasa nyaman dan senang.					

3	Pengalaman yang saya peroleh dari layanan Pos Indonesia mendorong saya untuk berpikir dan menilai kualitas layanan serta merek Pos Indonesia secara positif.					
4	Pengalaman yang saya rasakan saat menggunakan layanan Pos Indonesia memengaruhi keputusan saya untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang.					
5	Pengalaman saya menggunakan layanan Pos Indonesia membuat saya merasa memiliki keterkaitan dengan citra dan nilai yang dibawa oleh merek Pos Indonesia.					



Lampiran 06. Data Jumlah Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner yang disebarkan	130
2	Kuesioner yang dikembalikan	130
3	Kuesioner tidak kembali	0
4	Kuesioner yang digunakan dalam penelitian	130
5	Tingkat persentase pengembalian	100%



Lampiran 07. Data Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki- laki	54	41,5%
	Perempuan	76	58,5%
	Total		100%
2	Umur		
	18-25 Tahun	27	20,8%
	26- 30 Tahun	65	50,0%
	> 30 Tahun	38	29,2%
	Total		100%
3	Pekerjaan		
	Pelajar/ Mahasiswa	14	10,8%
	Pegawai Swasta	45	34,6%
	Pegawai Negeri	35	26,9%
	Wirausaha	25	19,2%
	Ibu Rumah Tangga	9	7,0%
	Petani	2	1,5%
	Total		100%
4	Frekuensi Penggunaan Layanan		
	1x	48	36,9%
	2-3x	74	56,9%
	>3x	8	6,2%
	Total		100%

Lampiran 08. Tabulasi Data Jawaban 30 Responden Kualitas Layanan (X1)

No	Kualitas Layanan					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	5	4	5	4	5	23
3	4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	4	24
6	4	4	5	4	5	22
7	4	5	5	4	4	22
8	5	4	5	5	4	23
9	5	5	4	5	5	24
10	4	5	5	5	5	24
11	5	3	4	4	4	20
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	4	5	24
14	4	4	5	4	4	21
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	4	24
17	5	5	4	5	5	24
18	4	4	4	4	4	20
19	5	4	4	5	4	22
20	4	5	5	5	5	24
21	4	4	4	5	4	21
22	5	4	4	5	5	23
23	5	4	5	4	4	22
24	5	5	4	4	5	23
25	4	4	5	4	5	22
26	4	5	4	4	5	22
27	5	4	4	5	4	22
28	4	4	4	5	4	21
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	4	4	20

Lampiran 09. Tabulasi Data Jawaban 30 Responden Pengalaman (X2)

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

Lampiran 10. Tabulasi Data Jawaban 30 Responden Kepuasan Pelanggan (Y)

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

Lampiran 11. Tabulasi Data Jawaban Responden Kualitas Layanan (X₁)

No	Kualitas Layanan					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
1	4	4	4	4	5	21
2	5	4	4	4	5	22
3	4	5	5	4	4	22
4	4	4	5	5	4	22
5	5	4	4	4	5	22
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	5	4	5	22
8	5	5	4	4	5	23
9	5	5	4	4	4	22
10	5	4	5	5	4	23
11	5	4	5	4	4	22
12	5	4	5	4	4	22
13	1	1	2	2	2	8
14	4	5	4	5	5	23
15	5	5	4	5	5	24
16	5	4	5	5	4	23
17	5	4	5	4	5	23
18	3	3	3	3	3	7
19	4	5	4	4	5	22
20	4	4	5	4	5	22
21	5	4	5	4	4	22
22	5	5	4	5	4	23
23	4	5	5	4	5	23
24	5	4	5	5	5	24
25	5	5	4	4	5	23
26	4	4	4	4	4	20
27	4	5	4	4	4	21
28	4	4	4	4	4	20
29	5	4	4	5	4	22
30	5	5	5	5	5	25
31	4	4	5	5	5	23
32	4	4	5	4	4	21
33	4	4	4	4	5	21
34	5	5	4	5	4	23
35	3	4	5	4	4	8
36	5	5	4	4	5	23
37	5	4	4	4	4	21
38	4	4	5	4	5	22

39	5	4	4	4	5	22
40	5	4	5	4	4	22
41	4	4	5	4	5	22
42	4	4	5	4	5	22
43	4	4	4	2	4	18
44	4	4	4	5	4	21
45	4	5	5	4	5	23
46	5	4	4	5	4	22
47	5	4	5	4	4	22
48	5	5	4	4	5	23
49	5	4	4	5	5	23
50	1	1	2	2	1	7
51	2	2	3	1	2	10
52	4	4	5	4	5	22
53	5	4	4	5	4	22
54	4	4	4	5	5	22
55	4	4	5	4	5	22
56	4	4	4	5	5	22
57	5	5	4	4	4	22
58	5	5	4	5	5	24
59	5	5	5	4	5	24
60	4	4	4	4	4	20
61	5	4	5	4	4	22
62	1	2	1	2	1	7
63	5	5	4	5	4	23
64	4	5	5	4	4	22
65	5	4	4	5	4	22
66	4	5	5	4	5	23
67	4	5	5	4	5	23
68	5	4	4	4	4	21
69	5	5	4	4	5	23
70	2	2	1	1	2	8
71	5	4	5	4	5	23
72	5	5	5	5	5	25
73	5	4	5	4	5	23
74	5	5	4	5	4	23
75	5	4	4	4	5	22
76	5	4	4	5	4	22
77	5	5	5	5	5	25
78	4	4	5	5	4	22
79	4	4	5	4	4	21
80	2	2	1	1	2	8

81	2	2	2	2	1	9
82	4	5	4	4	5	22
83	5	4	4	4	4	21
84	5	5	5	5	5	25
85	2	2	1	1	3	9
86	5	5	5	4	4	23
87	2	2	1	1	2	8
88	5	5	5	4	5	24
89	4	4	4	4	5	21
90	5	4	4	4	5	22
91	4	4	5	4	5	22
92	4	5	4	4	5	22
93	5	5	5	5	4	24
94	5	4	5	4	5	23
95	3	2	3	2	4	7
96	5	4	4	4	4	21
97	4	5	5	4	4	22
98	4	4	4	5	4	21
99	4	5	4	5	4	22
100	5	4	4	5	4	22
101	5	5	5	4	5	24
102	4	5	4	4	5	22
103	5	5	4	5	4	23
104	4	4	4	5	4	21
105	4	4	4	4	5	21
106	4	4	4	4	5	21
107	2	2	2	2	2	10
108	4	4	4	4	4	20
109	2	2	1	1	1	7
110	5	5	4	4	4	22
111	4	5	4	5	5	23
112	5	4	5	5	5	24
113	4	4	4	5	4	21
114	4	4	5	4	5	22
115	4	5	4	4	4	21
116	5	4	4	4	5	22
117	4	5	4	5	4	22
118	5	5	5	5	5	25
119	5	4	4	5	4	22
120	4	5	5	5	5	24
121	4	4	4	4	4	20
122	4	4	5	4	5	22

123	4	4	4	4	5	21
124	2	5	4	5	4	20
125	5	4	5	4	4	22
126	4	4	5	4	5	22
127	4	4	4	4	4	20
128	2	2	1	1	2	8
129	1	1	2	2	1	7
130	4	4	5	5	5	23



Lampiran 12. Tabulasi Data Jawaban Responden Pengalaman (X₂)

No	Pengalaman					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	3	5	4	4	20
2	5	4	5	5	4	23
3	5	5	4	5	5	24
4	4	5	5	4	4	22
5	5	5	4	4	4	22
6	5	5	5	5	5	25
7	4	5	5	4	5	23
8	4	5	4	4	5	22
9	4	5	4	4	4	21
10	4	5	4	4	5	22
11	5	4	5	5	4	23
12	5	4	5	5	4	23
13	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	4	4	23
15	5	4	4	5	4	22
16	4	5	5	4	5	23
17	4	5	5	5	4	23
18	2	3	2	2	1	10
19	5	4	5	5	4	23
20	4	5	5	4	5	23
21	5	4	5	5	4	23
22	5	4	5	4	4	22
23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	5	4	5	22
25	4	5	5	4	5	23
26	5	4	4	4	5	22
27	4	4	5	4	4	21
28	4	4	4	4	4	20
29	4	5	5	5	4	23
30	4	4	5	5	4	22
31	5	5	4	5	5	24
32	5	4	5	5	4	23
33	4	5	4	5	5	23
34	4	5	5	5	5	24
35	5	5	4	5	5	24
36	4	5	5	4	5	23
37	4	5	4	5	4	22
38	5	4	5	4	5	23

39	5	5	4	4	4	22
40	5	4	5	5	4	23
41	4	5	4	5	5	23
42	4	5	4	5	5	23
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	5	4	23
45	5	4	5	4	4	22
46	4	5	5	5	4	23
47	4	4	5	4	5	22
48	4	5	5	4	5	23
49	5	4	4	5	5	23
50	2	1	2	2	1	8
51	1	1	1	1	1	5
52	4	5	5	4	5	23
53	5	4	4	4	4	21
54	4	5	4	5	5	23
55	5	5	4	4	5	23
56	4	5	4	5	5	23
57	4	5	4	5	5	23
58	4	4	4	4	4	20
59	5	4	4	5	4	22
60	4	5	4	5	4	22
61	4	5	4	5	4	22
62	1	1	3	2	3	10
63	4	4	4	5	4	21
64	5	4	4	4	5	22
65	5	4	5	5	4	23
66	4	4	5	4	5	22
67	4	5	4	4	4	21
68	5	4	4	5	4	22
69	5	5	4	5	5	24
70	1	1	1	3	3	9
71	4	4	5	4	5	22
72	5	5	4	5	5	24
73	5	4	5	4	5	23
74	5	4	5	5	5	24
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	4	5	4	4	4	21
79	4	5	4	4	4	21

80	1	1	1	1	1	5
81	2	1	2	2	1	8
82	5	5	4	5	5	24
83	4	5	5	4	4	22
84	5	5	4	5	5	24
85	1	2	1	2	1	7
86	5	4	5	4	5	23
87	1	1	1	1	1	5
88	4	4	5	4	4	21
89	4	4	4	4	4	20
90	5	4	5	4	4	22
91	4	4	4	4	4	20
92	5	4	4	5	4	22
93	5	4	4	4	4	21
94	4	5	4	4	5	22
95	2	1	3	2	3	11
96	5	4	5	4	4	22
97	5	5	4	4	5	23
98	5	4	5	4	5	23
99	4	5	5	4	4	22
100	5	4	5	4	4	22
101	5	5	5	5	4	24
102	5	5	5	4	4	23
103	5	4	5	5	5	24
104	4	4	4	4	4	20
105	4	5	5	4	4	22
106	5	4	5	5	4	23
107	1	1	1	1	2	6
108	4	4	4	4	4	20
109	1	3	1	2	1	8
110	5	5	5	4	4	23
111	5	5	4	4	4	22
112	5	4	5	4	4	22
113	4	4	4	4	4	20
114	4	5	5	4	5	23
115	4	5	4	4	5	22
116	4	5	5	4	4	22
117	4	4	5	4	5	22
118	5	5	4	5	5	24
119	4	5	5	5	4	23
120	4	5	5	5	5	24

121	4	4	4	4	4	20
122	4	5	5	4	5	23
123	4	5	5	4	5	23
124	4	4	4	4	5	21
125	5	4	5	5	4	23
126	4	4	4	5	4	21
127	4	4	4	4	4	20
128	4	4	5	5	4	22
129	2	1	2	2	1	8
130	5	4	5	4	4	22



Lampiran 13. Tabulasi Data Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Kepuasan Pelanggan			
	Y.1	Y.2	Y.3	Total
1	3	4	4	11
2	5	4	4	13
3	5	5	4	14
4	5	5	4	14
5	5	4	5	14
6	3	5	5	13
7	4	5	5	14
8	5	5	5	15
9	4	4	4	12
10	5	5	4	14
11	5	5	5	15
12	5	5	5	15
13	1	2	2	5
14	5	5	4	14
15	5	4	5	14
16	4	5	4	13
17	4	5	5	14
18	2	1	2	5
19	4	5	4	13
20	4	5	5	14
21	5	5	4	14
22	4	5	4	13
23	5	5	5	15
24	5	5	4	14
25	4	5	5	14
26	4	4	4	12
27	4	4	5	13
28	4	5	4	13
29	4	5	5	14
30	5	4	5	14
31	4	5	5	14
32	5	5	4	14
33	5	5	5	15
34	4	5	5	14
35	1	1	2	4
36	4	5	5	14
37	5	4	5	14
38	5	4	5	14

39	4	4	5	13
40	5	5	5	15
41	5	4	4	13
42	4	5	4	13
43	4	4	4	12
44	4	5	5	14
45	4	5	5	14
46	4	5	5	14
47	4	4	5	13
48	4	5	5	14
49	4	4	4	12
50	2	1	2	5
51	1	1	2	4
52	4	5	5	14
53	4	4	5	13
54	5	4	5	14
55	4	5	4	13
56	5	4	5	14
57	4	5	4	13
58	5	5	4	14
59	5	5	5	15
60	4	4	5	13
61	4	5	4	13
62	2	1	1	4
63	5	4	5	14
64	4	4	4	12
65	4	4	4	12
66	5	4	4	13
67	4	4	5	13
68	5	4	4	13
69	4	5	5	14
70	1	1	2	4
71	4	4	5	13
72	5	5	5	15
73	5	4	5	14
74	4	5	5	14
75	5	4	4	13
76	4	4	4	12
77	5	5	5	15
78	5	5	5	15
79	4	4	5	13

80	1	1	2	4
81	2	1	2	5
82	5	4	5	14
83	4	4	4	12
84	5	5	5	15
85	2	1	1	4
86	5	5	5	15
87	1	1	2	4
88	4	4	4	12
89	4	4	5	13
90	4	5	4	13
91	5	4	4	13
92	5	4	4	13
93	5	4	4	13
94	5	4	5	14
95	2	1	1	4
96	5	4	5	14
97	5	5	4	14
98	5	4	5	14
99	4	5	4	13
100	4	4	4	12
101	5	5	4	14
102	5	4	5	14
103	4	5	5	14
104	4	5	5	14
105	4	5	4	13
106	5	4	4	13
107	2	1	1	4
108	4	4	4	12
109	1	2	1	4
110	4	4	4	12
111	4	5	4	13
112	5	4	4	13
113	4	4	5	13
114	4	5	5	14
115	5	4	4	13
116	4	5	5	14
117	5	4	5	14
118	5	5	5	15
119	4	5	5	14
120	5	5	5	15

121	4	5	5	14
122	4	5	4	13
123	5	5	4	14
124	5	4	4	13
125	5	5	5	15
126	4	5	5	14
127	4	4	4	12
128	1	1	2	4
129	2	1	2	5
130	5	5	4	14



Lampiran 14. Hasil *Output* SPSS Deskripsi Data

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	130	7	25	20.48	4.845
Pengalaman Pelanggan	130	5	25	20.82	4.583
Kepuasan Pelanggan	130	4	15	12.42	3.167
Valid N (listwise)	130				



Lampiran 15. Hasil *Output* SPSS Uji Validitas Data

1. Uji Validitas Kualitas Layanan 30 Responden

		Correlations					Kualitas Layanan
		P1	P2	P3	P4	P5	
P1	Pearson Correlation	1	.128	.134	.330	.205	.570**
	Sig. (2-tailed)		.502	.481	.075	.276	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.128	1	.298	.367*	.470**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.502		.109	.046	.009	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.134	.298	1	.000	.267	.546**
	Sig. (2-tailed)	.481	.109		1.000	.153	.002
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.330	.367*	.000	1	.071	.570**
	Sig. (2-tailed)	.075	.046	1.000		.708	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.205	.470**	.267	.071	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.276	.009	.153	.708		<.001
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.570**	.750**	.546**	.570**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001	.002	.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

2. Uji Validitas Kualitas Layanan Sampel Besar

		Correlations					Kualitas Layanan
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	
x1.1	Pearson Correlation	1	.753**	.719**	.739**	.727**	.867**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	130	130	130	130	130	130
x1.2	Pearson Correlation	.753**	1	.720**	.765**	.761**	.868**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	130	130	130	130	130	130
x1.3	Pearson Correlation	.719**	.720**	1	.742**	.778**	.833**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	130	130	130	130	130	130
x1.4	Pearson Correlation	.739**	.765**	.742**	1	.690**	.853**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	130	130	130	130	130	130
x1.5	Pearson Correlation	.727**	.761**	.778**	.690**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	130	130	130	130	130	130
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.867**	.868**	.833**	.853**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	130	130	130	130	130	130

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

3. Uji Validitas Pengalaman 30 Responden

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	Pengalaman Pelanggan
P1	Pearson Correlation	1	.394*	.020	.552**	.358	.725**
	Sig. (2-tailed)		.031	.918	.002	.052	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.394*	1	-.048	.085	.253	.491**
	Sig. (2-tailed)	.031		.800	.654	.178	.006
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.020	-.048	1	.189	.395*	.483**
	Sig. (2-tailed)	.918	.800		.317	.031	.007
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.552**	.085	.189	1	.457*	.719**
	Sig. (2-tailed)	.002	.654	.317		.011	<.001
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.358	.253	.395*	.457*	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.052	.178	.031	.011		<.001
	N	30	30	30	30	30	30
Pengalaman Pelanggan	Pearson Correlation	.725**	.491**	.483**	.719**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	.006	.007	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

4. Uji Validitas Pengalaman Sampel Besar

		Correlations					Pengalaman Pelanggan
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	
x2.1	Pearson Correlation	1	.720**	.795**	.813**	.736**	.907**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	130	130	130	130	130	130
x2.2	Pearson Correlation	.720**	1	.708**	.762**	.788**	.890**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	130	130	130	130	130	130
x2.3	Pearson Correlation	.795**	.708**	1	.730**	.749**	.889**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	130	130	130	130	130	130
x2.4	Pearson Correlation	.813**	.762**	.730**	1	.746**	.900**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	130	130	130	130	130	130
x2.5	Pearson Correlation	.736**	.788**	.749**	.746**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	130	130	130	130	130	130
Pengalaman Pelanggan	Pearson Correlation	.907**	.890**	.889**	.900**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	130	130	130	130	130	130

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

5. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 30 Responden

Correlations

		P1	P2	P3	Kepuasan Pelanggan
P1	Pearson Correlation	1	.549**	.666**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.002	<.001	<.001
	N	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.549**	1	.626**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.002		<.001	<.001
	N	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.666**	.626**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.852**	.815**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30

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

6. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Sampel Besar



		y1	y2	y3	Kepuasan Pelanggan
y1	Pearson Correlation	1	.787**	.770**	.915**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001
	N	130	130	130	130
y2	Pearson Correlation	.787**	1	.831**	.944**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	130	130	130	130
y3	Pearson Correlation	.770**	.831**	1	.929**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001
	N	130	130	130	130
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.915**	.944**	.929**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	130	130	130	130

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

Lampiran 16. Hasil *Output* SPSS Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X_1) 30 Responden

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.600	.595	5

2. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X_1) Sampel Besar

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	5

3. Uji Reliabilitas Pengalaman (X_2) 30 Responden

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.962	.963	5

4. Uji Reliabilitas Pengalaman (X_2) Sampel Besar

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	5

5. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y) 30 Responden

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.816	.827	3

6. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y) Sampel Besar

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	3

Lampiran 17. Hasil *Output* SPSS Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov dan P-P Plot

a. Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.1608827
	Std. Deviation	.86679617
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.056
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.065

a. Test distribution is Normal.

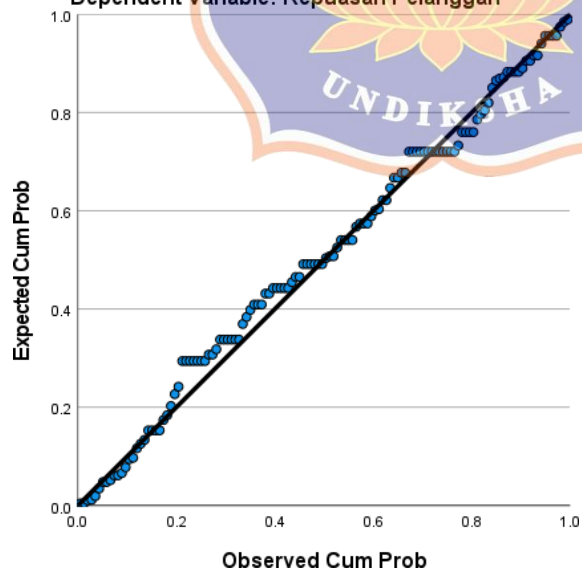
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction

b. P-P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



2. Uji Multikoleniaritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	.285	3.510
	Pengalaman Pelanggan	.285	3.510

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.596	59.498		.245	.807		
	Kualitas Layanan	-6.437	4.889	-.217	-1.316	.190	.285	3.510
	Pengalaman Pelanggan	5.072	5.169	.162	.981	.328	.285	3.510

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 18. Hasil *Output* SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda

1. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.866	.368		-2.353	.020		
	Kualitas Layanan	.538	.030	.823	17.780	<.001	.285	3.510
	Pengalaman Pelanggan	.109	.032	.158	3.416	<.001	.285	3.510

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1193.444	2	596.722	755.667	<.001 ^b
	Residual	100.287	127	.790		
	Total	1293.731	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan

3. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.960 ^a	.922	.921	.889

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan

Lampiran 19. Dokumentasi

RIWAYAT HIDUP



Ida Ayu Candra Trisna Adnyani lahir di Klungkung pada tanggal 30 Agustus 2004. Penulis merupakan anak dari pasangan Bapak Ida Bagus Rai dan Ibu Ida Ayu Ketut Kurnianiti. Penulis berkewarganegaraan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis bertempat tinggal di Banjar Dinas Kebon, Desa Telagatawang, Kecamatan Sidemen, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Telagatawang pada tahun 2016. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Sidemen dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2019. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Sidemen pada Program Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dan lulus pada tahun 2022. Pada tahun 2022, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S1 Manajemen. Selama menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha, penulis menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi dengan judul **<Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Indonesia Cabang Karangasem.>** Mulai tahun 2022 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

