

Lampiran 1 Kuesioner Responden JNE Jalan Gatot Subroto Medan

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : L/P
3. Usia :
4. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Sarjana / Diploma
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar / mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri / TNI – POLRI
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya
6. Pendapatan Perbulan :
 - a. <Rp 1.000.000,00
 - b. Rp 1.000.000,00 – Rp 2.000.000,00
 - c. >Rp 2.000.000,00

B. Petunjuk Pengisian

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan diberi tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan, sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Lampiran 2 "Lanjutan"

1. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Prosedur pelayanan JNE tidak berbelit-belit.					
2	Hasil pengiriman paket cepat dan tepat sesuai jadwal.					
3	Jam operasional pelayanan JNE dimulai tepat waktu					
4	Pegawai memberi tanggapan dan perhatian yang baik dan cepat terhadap keluhan konsumen.					
5	Pegawai memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja pegawai.					
6	Pegawai memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.					
7	Pegawai memberikan perhatian pribadi dalam memberikan pelayanan pengiriman paket.					
8	Pegawai tidak membiarkan konsumen menunggu antrian terlalu lama.					
9	JNE memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet.					
10	JNE memiliki peralatan pelayanan yang memadai.					

Lampiran 3 "Lanjutan"

2. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya menggunakan jasa pengiriman JNE secara rutin					
2	Walaupun tidak secara rutin, saya selalu menggunakan jasa pengiriman JNE					
3	Saya tertarik menggunakan produk baru yang ditawarkan oleh JNE.					
4	Saya tertarik menggunakan jasa JNE untuk pengiriman barang yang bernilai besar, misal: motor dan dokumen berharga.					
5	Saya akan mengajak orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman JNE.					
6	Saya berusaha menceritakan keunggulan JNE kepada orang lain.					
7	Saya meyakini jasa pengiriman JNE lebih baik dari jasa pengiriman lainnya.					
8	Saya tidak akan berpindah dari jasa pengiriman JNE, meskipun jasa pengiriman lainnya menawarkan tarif yang lebih murah					

Lampiran 4 Tabel Uji Validitas Dan Reliabilitas

Variabel	Indikator Empirik	Validitas (Corrected Item-Total Correlation)	Reliabilitas (Cronbach-Alpha)
Kualitas Layanan	KL 1	,575	,825
	KL 2	,586	
	KL 3	,438	
	KL 4	,596	
	KL 5	,368	
	KL 6	,471	
	KL 7	,510	
	KL 8	,501	
	KL 9	,475	
	KL 10	,600	
Loyalitas Pelanggan	LP 1	,678	,877
	LP 2	,648	
	LP 3	,630	
	LP 4	,691	
	LP 5	,655	
	LP 6	,551	
	LP 7	,571	
	LP 8	,679	

Lampiran 5 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

KL 1		Frekuensi	Presentase	Persen Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	53	53%	53%
	Setuju	40	40%	93%
	Netral	5	5%	98%
	Tidak Setuju	2	2%	100%
	Total	100	100%	

KL 2		Frekuensi	Presentase	Persen Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	34	34%	34%
	Setuju	55	55%	89%
	Netral	9	9%	98%
	Sangat Tidak Setuju	2	2%	100%
	Total	100	100%	

KL 3		Frekuensi	Presentase	Persen Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	45	45%	45%
	Setuju	46	46%	91%
	Netral	9	9%	100%
	Total	100	100%	

Lampiran 6 "Lanjutan"

KL 4		Frekuensi	Presentase	Persen Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	40	40%	40%
	Setuju	51	51%	91%
	Netral	8	8%	99%
	Tidak Setuju	1	1%	100%
	Total	100	100%	

KL 5		Frekuensi	Presentase	Persen Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	37	37%	37%
	Setuju	52	52%	89%
	Netral	11	11%	100%
	Total	100	100%	

KL 6		Frekuensi	Presentase	Persen Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	39	39%	39%
	Setuju	49	49%	88%
	Netral	11	11%	99%
	Tidak Setuju	1	1%	100%
	Total	100	100%	

Lampiran 7 "Lanjutan"

KL 7		Frekuensi	Presentase	Persen Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	31	31%	31%
	Setuju	59	59%	90%
	Netral	8	8%	98%
	Tidak Setuju	2	2%	100%
	Total	100	100%	

KL 8		Frekuensi	Presentase	Persen Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	28	28%	28%
	Setuju	56	56%	84%
	Netral	12	12%	96%
	Tidak Setuju	3	3%	99%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%	100%
	Total	100	100%	

Lampiran 8 "Lanjutan"

KL 9		Frekuensi	Presentase	Persen Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	32	32%	32%
	Setuju	54	54%	86%
	Netral	11	11%	97%
	Tidak Setuju	3	3%	100%
	Total	100	100%	

KL 10		Frekuensi	Presentase	Persen Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	18	18%	18%
	Setuju	72	72%	90%
	Netral	8	8%	98%
	Tidak Setuju	1	1%	99%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%	100%
	Total	100	100%	

Lampiran 9 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Variabel Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,825	,826	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL 1	37,8300	15,011	,575	,381	,803
KL 2	38,0800	14,559	,586	,366	,801
KL 3	37,9100	15,881	,438	,283	,817
KL 4	37,9700	15,060	,596	,377	,801
KL 5	38,0100	16,212	,368	,230	,823
KL 6	38,0100	15,505	,471	,305	,814
KL 7	38,0800	15,448	,510	,342	,810
KL 8	38,2000	14,909	,501	,291	,811
KL 9	38,1200	15,299	,475	,400	,814
KL 10	38,2200	15,224	,600	,447	,802

Lampiran 10 "Lanjutan"

2. Variabel Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,877	,877	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP 1	28,0800	16,559	,678	,498	,858
LP 2	28,2600	16,558	,648	,452	,861
LP 3	28,3200	16,886	,630	,432	,863
LP 4	28,2100	16,289	,691	,498	,856
LP 5	28,2300	16,563	,655	,439	,860
LP 6	28,2900	17,683	,551	,323	,871
LP 7	28,3500	17,422	,571	,353	,869
LP 8	28,3600	16,697	,679	,496	,858

Lampiran 11 Uji Regresi Linier Sederhana

1. Regresi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

2. Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,430 ^a	,185	,176	,72486

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

3. Uji Signifikansi (Uji *T-Test*)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,980	,481		4,118	,000
Kualitas Layanan	,521	,111	,430	4,713	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 12 Tabel Hasil Kuesioner

1. Variabel Kualitas Layanan (X)

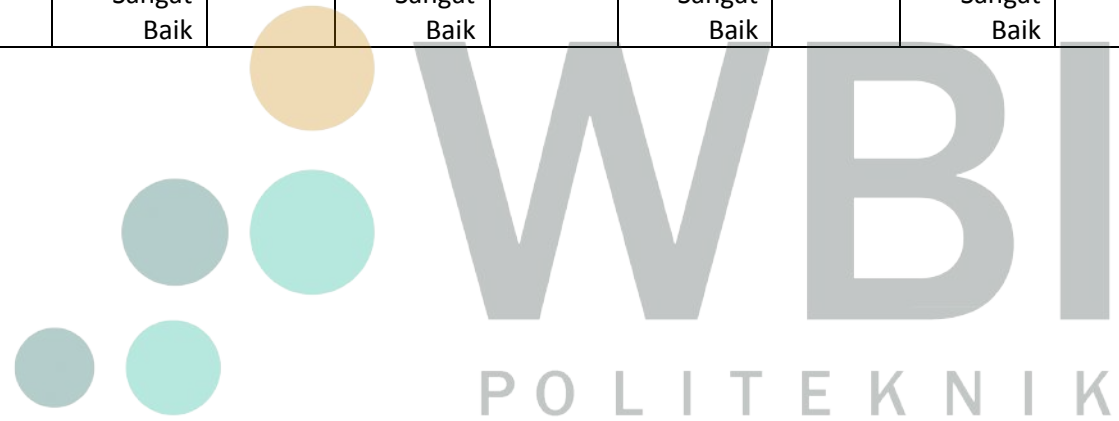
	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10
R1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
R2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	1
R3	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2
R4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
R5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R6	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
R7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
R8	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4
R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R12	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5
R13	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4
R14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R15	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R17	3	3	5	3	3	5	5	5	3	4
R18	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3
R19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

R21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R24	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	
R25	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
R26	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	
R27	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	
R28	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	
R29	3	4	3	3	4	4	5	3	4	5	
R30	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	
R31	4	4	4	3	3	5	5	2	2	3	
R32	4	3	5	5	5	3	3	2	4	5	
R33	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
R34	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
R35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
R36	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	
R37	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
R38	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
R39	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	
R40	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
R41	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	
R42	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	
R43	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
R44	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	
R45	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	

R46	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
R47	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
R48	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3
R49	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
R50	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
R51	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
R52	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
R53	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
R54	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
R55	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
R56	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
R57	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
R58	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
R59	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4
R60	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
R61	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4
R62	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
R63	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
R64	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
R65	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
R66	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4
R67	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4
R68	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4
R69	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
R70	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4

R71	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
R72	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4
R73	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5
R74	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
R75	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4
R76	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
R77	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4
R78	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5
R79	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4
R80	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4
R81	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4
R82	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
R83	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
R84	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
R85	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
R86	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
R87	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
R88	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
R89	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
R90	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4
R91	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3
R92	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4
R93	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
R94	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4
R95	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4

R96	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
R97	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
R98	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
R99	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
R100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ	444	419	436	430	426	426	419	407	415	405
M	4,44	4,19	4,36	4,3	4,26	4,26	4,19	4,07	4,15	4,05
$\Sigma\mu$		4,31		4,33		4,26		4,13		4,10
Kategori		Sangat Baik		Sangat Baik		Sangat Baik		Sangat Baik		Sangat Baik



Lampiran 13 "Lanjutan"

2. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	LP 7	LP 8
R1	4	4	3	3	4	4	4	3
R2	2	1	1	1	1	1	2	2
R3	1	1	1	1	2	2	3	2
R4	4	5	5	4	5	5	5	5
R5	4	3	3	3	3	3	3	3
R6	4	4	4	4	4	4	4	4
R7	4	4	3	3	3	4	4	3
R8	4	3	3	3	4	4	3	3
R9	4	4	4	4	4	4	4	4
R10	5	5	5	4	4	3	3	3
R11	4	4	4	4	4	4	4	4
R12	2	2	2	2	2	3	2	2
R13	5	5	5	4	4	4	5	3
R14	4	4	5	5	4	5	5	4
R15	5	5	3	3	5	3	4	5
R16	3	3	4	3	3	3	4	3
R17	3	3	3	3	3	3	3	3
R18	5	3	4	5	4	5	3	4
R19	4	4	4	3	3	4	3	4
R20	5	5	5	5	5	5	5	5

R21	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	5	5	3	5	4	3	5	5
R23	5	5	5	5	5	5	5	5
R24	4	4	3	4	4	4	4	4
R25	4	3	4	4	3	4	4	3
R26	4	4	4	5	4	3	3	4
R27	4	3	5	5	5	4	3	4
R28	3	3	4	5	5	4	5	4
R29	4	3	4	4	4	4	5	4
R30	5	5	3	4	3	4	5	5
R31	3	2	3	3	4	4	3	4
R32	5	4	3	4	4	4	4	3
R33	2	2	4	3	3	3	3	2
R34	4	4	5	5	5	5	5	5
R35	4	4	5	4	4	3	4	4
R36	5	4	4	4	5	3	4	5
R37	3	4	4	5	4	4	4	5
R38	4	4	4	4	5	4	4	5
R39	5	4	4	4	3	4	3	4
R40	4	4	4	4	3	4	4	3
R41	5	5	4	5	5	4	5	4
R42	5	4	4	4	3	4	4	4
R43	5	4	4	4	5	4	4	5
R44	5	4	4	5	4	4	4	5
R45	4	4	3	4	4	5	4	4

R46	4	4	4	4	3	4	4	3
R47	5	4	4	5	4	4	4	3
R48	4	3	4	5	4	3	4	3
R49	5	4	4	5	5	4	5	4
R50	5	4	4	5	4	5	4	4
R51	5	4	4	5	4	4	4	4
R52	5	4	4	5	4	4	4	4
R53	5	4	4	4	5	5	4	5
R54	5	4	4	5	5	4	5	4
R55	4	4	4	4	4	5	5	5
R56	5	5	5	4	5	4	5	4
R57	4	5	5	4	5	4	4	4
R58	4	5	4	5	4	3	4	4
R59	5	4	4	4	5	4	4	5
R60	5	4	4	5	4	4	5	5
R61	4	5	4	3	4	4	3	4
R62	4	4	4	5	4	5	4	5
R63	4	5	4	4	5	5	3	4
R64	5	4	5	4	5	4	5	4
R65	5	4	4	4	5	4	4	5
R66	5	4	4	5	4	5	4	4
R67	4	4	4	5	5	5	4	3
R68	5	4	5	4	5	3	4	4
R69	5	5	4	5	5	4	3	4
R70	4	5	4	5	4	3	4	4

R71	4	4	3	4	5	5	5	5
R72	5	4	4	4	3	4	3	4
R73	5	5	5	5	4	4	5	5
R74	5	4	5	4	5	5	5	4
R75	4	5	4	5	4	4	3	4
R76	4	5	4	5	4	4	3	4
R77	4	5	5	4	3	4	4	5
R78	5	4	4	5	4	4	3	4
R79	4	5	3	4	5	4	4	4
R80	4	4	4	3	4	5	4	4
R81	4	4	5	4	4	4	4	3
R82	4	5	4	3	4	3	4	3
R83	4	5	5	4	4	4	4	4
R84	5	4	4	4	5	4	5	4
R85	3	4	3	4	4	5	4	4
R86	3	4	4	4	5	4	4	4
R87	4	4	4	4	5	4	3	4
R88	4	4	4	4	4	5	4	4
R89	5	4	5	4	5	4	4	4
R90	4	4	4	4	3	4	3	4
R91	4	4	4	3	4	4	5	4
R92	4	5	3	4	4	5	4	4
R93	4	5	4	5	4	4	3	4
R94	5	4	5	4	3	4	4	4
R95	5	4	5	4	4	5	4	4

R96	4	4	5	4	4	5	4	4
R97	4	3	4	4	3	3	4	3
R98	4	5	4	4	3	4	4	4
R99	4	4	4	4	5	4	4	4
R100	3	4	3	3	4	4	2	2
Σ	422	404	398	409	407	401	395	394
μ	4,22	4,04	3,98	4,09	4,07	4,01	3,95	3,94
$\Sigma\mu$		4,13		4,035		4,04		3,945
Kategori		Sangat Baik		Sangat Baik		Sangat Baik		Baik

