

Salam kenal, nama saya Chelsi Felisia. Saya merupakan mahasiswa semester akhir jurusan manajemen pemasaran di kampus Kwik Kian Gie School of Business. Pada kesempatan ini, saya ingin meminta anda untuk meluangkan waktu anda dan mengisi kuesioner ini. Jawaban anda akan sangat bermanfaat untuk menyelesaikan penelitian yang saya lakukan. Atas waktu dan kesediaan anda dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

(C) Hak cipta mIkkB (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengambil atau selalu muh karya tulis lainnya untuk kepentingan pembidikan, penelitian, penulisankarya ilmiah, penyusunan laporan,

- a. Pengutipan salah satu
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Nama :
Email :

Jenis Kelamin : Pria / Wanita *

*Lengkapi salah satu

B. Pertanyaan

Mohon berikan tanda centang (v) pada Salah satu kotak yang tersedia di setiap pertanyaan.

1. Karyawan agen JNE maupun kantor pusat JNE memiliki kerapihan, keramahan, dan ketanggasan yang baik.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

--	--	--	--	--

Sangat Setuju

2. Pihak JNE cepat pengiriman barang, sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

--	--	--	--	--

Sangat Setuju

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3. Pihak JNE cepat tanggap dalam mengatasi masalah barang yang hilang, rusak, atau bermasalah selama pengiriman.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

--	--	--	--	--

Sangat Setuju

4. Karyawan JNE menguasai produk layanan JNE dan bersikap sopan dalam melayani konsumen.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

--	--	--	--	--

Sangat Setuju

5. Customer Service JNE memberikan pelayanan yang baik beserta penjelasan yang jelas dalam menangani konsumen dengan paket bermasalah seperti hilang, rusak, dan salah alamat.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

--	--	--	--	--

Sangat Setuju

6. JNE telah memberikan pelayanan jasa yang terbaik sesuai dengan janji perusahaannya yaitu “Express”.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

--	--	--	--	--

Sangat Setuju

7. Pihak JNE selalu mempertimbangkan kepuasan konsumen dalam pelayanannya melalui berbagai produk pelayanan yang ditawarkan oleh JNE.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

--	--	--	--	--

Sangat Setuju

8. Anda lebih senang menggunakan jasa layanan JNE dibanding jasa pengiriman barang lainnya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

--	--	--	--	--

Sangat Setuju

9. Anda merekomendasikan jasa layanan JNE kepada kerabat anda.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

--	--	--	--	--

Sangat Setuju

10. Anda menggunakan jasa pengiriman barang JNE kembali di masa yang akan datang.



1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

--	--	--	--	--

Sangat Setuju

Terima kasih atas waktu dan kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini ☺

Lampiran 2

Data Hasil dari Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5
1. Sistem dan Informatika kewajiban	5	3	3	3	3
2. Guru	4	2	1	4	4
3. Penilaian	4	4	3	3	3
4. Pengembangan	5	4	5	5	5
5. Pengetahuan	4	5	3	5	3
6. Metode Pengajaran	4	4	4	4	4
7. Kesiapan Pembelajaran	5	5	5	5	5
8. Perasaan Aman	5	4	4	4	4
9. Perasaan Dukungan	5	5	5	5	5
10. Kesiapan Infrastruktur	4	3	3	3	3
11. Perasaan Senang	3	3	3	3	3
12. Perasaan Terinspirasi	5	5	3	3	3
13. Perasaan Dapat Belajar	2	2	2	2	2
14. Perasaan Rasa Ingin Belajar	5	5	5	5	5
15. Perasaan Sering Berlatih	4	4	4	4	3
16. Perasaan Mau Berlatih	4	4	3	5	4
17. Perasaan Tertantang	3	3	3	4	3
18. Perasaan Tidak Pusing	4	3	4	4	4
19. Perasaan Tidak Rasa Kesal	3	3	3	4	4
20. Perasaan Bisa Belajar	4	3	3	4	5
21. Perasaan Rasa Belajar	4	4	2	5	3
22. Perasaan Baik	5	4	4	4	4
23. Perasaan Baik-Baik Saja	4	4	2	4	2
24. Perasaan Suka	3	3	3	4	4
25. Perasaan Suka-Suka Saja	3	5	3	4	5
26. Perasaan Suka-Suka-Suka	5	4	5	4	5
27. Perasaan Senang	3	3	4	3	4
28. Perasaan Mau Belajar	4	4	2	5	3
29. Perasaan Tertantang	4	4	2	5	3
30. Perasaan Rasa Ingin Belajar	4	4	4	4	4

31.	3	3	3	3	3	3
32.	4	4	2	4	2	
33.	3	4	3	4	3	
34.	4	4	4	4	5	
35.	3	4	3	4	2	
36.	3	4	3	4	4	
37.	4	4	3	4	4	
38.	4	3	3	4	3	
39.	1	3	3	1	3	
40.	3	3	3	3	3	
41.	5	4	3	4	3	
42.	4	4	3	4	3	
43.	4	3	4	4	3	
44.	4	5	4	4	4	
45.	4	4	3	4	3	
46.	4	4	3	3	4	
47.	4	4	3	4	4	
48.	3	3	4	3	3	
49.	4	4	3	4	5	
50.	3	4	2	3	2	
51.	4	4	4	5	5	
52.	3	3	3	3	3	
53.	4	4	3	4	3	
54.	5	5	5	5	5	
55.	4	4	3	4	4	
56.	3	2	1	3	2	
57.	4	4	4	4	3	
58.	5	5	5	5	5	
59.	4	4	3	4	4	
60.	5	5	4	5	4	
61.	3	5	3	3	3	

62.	4	3	3	4	4
63.	4	4	4	4	4
64.	4	4	4	3	3
65.	3	2	1	3	2
66.	4	4	3	4	4
67.	4	4	3	4	4
68.	3	3	3	3	2
69.	5	5	5	5	5
70.	4	4	3	3	3
71.	3	3	2	3	4
72.	4	3	3	3	4
73.	4	3	3	4	3
74.	4	5	5	4	5
75.	4	3	3	4	3
76.	4	4	3	5	3
77.	5	5	5	5	5
78.	3	3	3	3	3
79.	4	3	4	5	4
80.	5	4	3	5	5
81.	5	5	5	5	5

82.	5	4	3	5	4
83.	3	2	1	2	3
84.	2	3	4	3	3
85.	3	3	3	3	3
86.	4	5	5	4	4
87.	4	4	4	5	5
88.	5	5	5	5	5
89.	3	3	4	3	3
90.	4	3	2	3	1
91.	5	4	4	4	4
92.	4	4	4	4	4
93.	1	1	1	1	1
94.	5	5	5	5	5
95.	3	4	3	5	3
96.	3	4	3	3	3
97.	4	3	4	3	5
98.	3	4	3	3	3
99.	4	4	4	4	4
100.	5	5	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Statistik dan Matematika Kwik Kian Gie)

No.	BT1	BT2
1.	3	5
2.	4	2
3.	3	3
4.	4	4
5.	4	5
6.	4	4
7.	5	5
8.	4	4
9.	5	5
10.	4	3
11.	3	3
12.	5	3
13.	2	2
14.	5	5
15.	3	4

Lampiran 3

Data Hasil dari kuesioner Variabel Kepercayaan Merek

16.	3	4
17.	4	4
18.	4	4
19.	3	3
20.	4	4
21.	4	3
22.	4	4
23.	3	3
24.	4	4
25.	4	4
26.	4	5
27.	4	3
28.	3	5
29.	3	5
30.	4	4
31.	3	3

32.	4	3
33.	3	3
34.	4	4
35.	4	4
36.	3	4
37.	4	5
38.	4	4
39.	4	1
40.	3	3
41.	5	5
42.	3	3
43.	4	3
44.	4	5
45.	4	4
46.	3	3
47.	5	3



48.	4	4
49.	3	4
50.	3	3
51.	4	4
52.	4	2
53.	4	3
54.	5	5
55.	3	4
56.	3	2
57.	4	4
58.	5	5
59.	2	3
60.	5	5
61.	5	5
62.	4	3
63.	4	4
64.	4	4
65.	1	2

Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

66.	3	3
67.	5	4
68.	3	2
69.	5	5
70.	4	4
71.	4	3
72.	4	4
73.	3	3
74.	5	4
75.	4	4
76.	5	5
77.	5	5
78.	3	3
79.	3	4
80.	4	4
81.	5	5
82.	4	4
83.	2	2

84.	2	3
85.	4	4
86.	5	4
87.	5	5
88.	5	5
89.	4	4
90.	2	3
91.	4	4
92.	3	4
93.	1	1
94.	5	5
95.	4	4
96.	3	3
97.	4	4
98.	4	3
99.	4	4
100.	5	4

Lampiran 4

Data Hasil dari kuesioner Variabel Loyalitas Konsumen

No.	LK1	LK2	LK3
1.	5	5	5
2.	4	3	4
3.	3	4	4
4.	4	4	3
5.	5	5	5
6.	4	5	5
7.	5	5	5
8.	5	5	5
9.	4	4	5
10.	4	4	4
11.	3	3	3
12.	5	5	5
13.	3	2	2
14.	5	5	5
15.	5	4	5
16.	4	4	5
17.	4	4	4
18.	4	4	4
19.	3	4	4
20.	5	5	4

Kwik Kian Gie

21.	4	4	5
22.	4	4	4
23.	4	4	4
24.	5	4	3
25.	5	5	3
26.	4	5	4
27.	4	4	4
28.	4	4	5
29.	4	4	5
30.	4	4	5
31.	2	3	3
32.	3	3	4
33.	4	4	4
34.	4	4	4
35.	4	4	4
36.	4	4	4
37.	5	5	5
38.	4	4	4
39.	3	3	4
40.	3	3	3
41.	4	5	5

42.	4	4	4
43.	3	3	4
44.	5	5	5
45.	5	3	4
46.	5	5	5
47.	4	4	5
48.	2	2	3
49.	4	4	4
50.	3	3	3
51.	5	5	5
52.	3	3	3
53.	3	3	4
54.	5	5	5
55.	4	4	4
56.	3	1	3
57.	3	3	4
58.	5	5	5
59.	3	3	4
60.	5	5	5
61.	5	3	5
62.	3	3	3
63.	4	4	5
64.	4	3	4
65.	1	1	3
66.	4	4	4
67.	5	4	5
68.	3	3	3
69.	3	3	4
70.	4	4	4
71.	3	3	4
72.	3	3	3
73.	5	4	4
74.	5	5	5
75.	3	3	3
76.	4	4	4
77.	5	5	5
78.	3	3	3
79.	5	4	5
80.	4	4	4
81.	5	5	5
82.	5	5	5
83.	1	2	3
84.	3	4	3
85.	4	4	4
86.	4	4	4

87.	5	5	5
88.	5	5	5
89.	3	2	3
90.	3	3	3
91.	5	5	5
92.	3	3	3
93.	1	1	1
94.	5	5	5
95.	5	4	4
96.	4	4	4
97.	4	4	3
98.	4	3	4
99.	4	4	4
100.	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waair IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	15.70	7.321	.653	.781
KL2	15.27	8.340	.641	.782
KL3	15.00	8.621	.639	.784
KL4	15.00	9.034	.541	.809
KL5	15.30	8.148	.634	.783

Lampiran 6

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BT1	3.90	.852	.363	.
BT2	3.80	.579	.363	.

Lampiran 7

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LK1	8.47	1.982	.676	.722
LK2	8.47	1.775	.737	.650
LK3	8.47	1.706	.576	.838

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waair IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Lampiran 8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

Lampiran 9

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.526	2

Lampiran 10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	3

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Lampiran 11

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.40794713
	Absolute	.127
Most Extreme Differences	Positive	.100
	Negative	-.127
Kolmogorov-Smirnov Z		.697
Asymp. Sig. (2-tailed)		.716

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.

Lampiran 12

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.523	.450	-.105	3.382	.002	.234	4.279
	KL	-.096	.230		-.417	.680		
	BT	.799	.233		3.428	.002		

- a. Dependent Variable: LK

Lampiran 13

Hasil Uji Heteroskedisitas

(C) Hak cipta milik IBIKKG

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk tujuan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Coefficients^a

Hak Cipta Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.497	.038		12.482	.000
Kual	-.008	.071	-.022	-.117	.907
Brust	-.018	.071	-.047	-.251	.803

a. Dependent Variable: absres

Lampiran 14

Hasil Uji Otokorelasi

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.02543
Cases < Test Value	15
Cases >= Test Value	15
Total Cases	30
Number of Runs	21
Z	1.672
Asymp. Sig. (2-tailed)	.094

a. Median

(C) Hak cipta
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 15

Hasil Uji Keberartian Modal (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	62.137	2	31.068	80.413	.000 ^b
Residual	37.863	98	.386		
Total	100.000	100			

a. Dependent Variable: LoyK

b. Predictors: (Constant), BrT, KuaL

Lampiran 16

Hasil Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.157E-016	.062		.000	1.000
KuaL	.539	.115	.539	4.704	.000
BrT	.279	.115	.279	2.434	.017

a. Dependent Variable: LoyK

Lampiran 17

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.190 ^a	.036	-.035	.24892

a. Predictors: (Constant), BT, KL

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waair IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



SURAT PERNYATAAN

(C)

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Chelsi Felisia
Program Studi : Manajemen
NIM : 24140158
Alamat Lengkap : Jl. Kacer cluster lily blok X no.5 Cipinang
Kode pos : Indah II Jakarta Timur 13430
Telp Kantor :
Telp Rumah :
No. HP : 0812 0513 7725

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 16 April 2018

Yang membuat pernyataan

Chelsi Felisia

(Nama Lengkap)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
b. Pengutipan tidak memerlukan keperintah yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.