

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN I

### Kuesioner

Responden Yth,

Saya adalah mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan manajemen pemasaran yang sedang melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen JNE Apartemen Gading Nias Kelapa Gading “. Oleh karena itu saya mengharapkan bantuan Saudara/i untuk mengisi pertanyaan- pertanyaan yang ada di dalam kuesioner ini. Hasil data semata -mata untuk kepentingan penelitian. Saya berharap Saudara/i dapat menjawab kuesioner ini dengan sebenar- benarnya. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian :

- Berilah tanda silang ( X ) pada jawaban dengan pilihan Anda

A. Screening Question

1. Apakah anda pernah menggunakan jasa pengiriman barang pada perusahaan logistik

JNE?

a. Ya

b. Tidak ( Jika Tidak maka proses pengisian berhenti sampai disini ) Terima Kasih





Berikan tanda *checklist* (  $\checkmark$  ) pada jawaban untuk table dibawah ini.

STS ( Sangat Tidak Setuju ) → SS ( Sangat Setuju )

**A. KUALITAS JASA**

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1 (STS)	2	3	4	5 (SS)
<b>Tangibles / Berwujud</b>						
1	JNE memiliki kebersihan fasilitas fisik yang baik					
	JNE memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik					
	JNE memiliki fasilitas logistik yang mutakhir					
<b>Empathy / Empati</b>						
2	Karyawan JNE memberikan perhatian secara personal kepada konsumennya					
	JNE mudah dalam melakukan pengiriman					
	JNE memahami kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh					
<b>Reliability / Keandalan</b>						
3	JNE menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir					
	JNE memiliki keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan/ dokumen (misal: struk pembelian)					
	Pelayanan JNE sesuai dengan yang dijanjikan					

Hak Cipta Dititipkan oleh Undang-Undang  
 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Responsiveness / Daya Tanggap						
4	Kesediaan karyawan JNE dalam memberikan layanan yang cepat					
	Kesediaan karyawan JNE dalam membantu kesulitan pelanggan selalu cepat					
	Keluangan waktu karyawan JNE untuk menanggapi permintaan konsumen selalu cepat					
Assurance / Jaminan						
5	Reputasi JNE yang terjamin					
	Kompetensi karyawan JNE yang terbaik dalam bidang pelayanan logistik yang diberikan					
	Karyawan JNE memberikan layanan dengan ramah					

## B. KEPERCAYAAN

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1 (STS)	2	3	4	5 (SS)
6	Pelayanan JNE dapat dipercaya					
7	JNE dapat memberikan keamanan dalam pelayanan logistiknya					
8	Percaya bahwa JNE memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan					
9	Pelanggan percaya bahwa JNE memberikan pelayanan terbaik yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C. KEPUASAN KONSUMEN

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1 (STS)	2	3	4	5 (SS)
10	Anda merasa senang atas pengiriman yang berhasil dilakukan oleh JNE					
11	JNE telah memenuhi harapan Anda					
12	Pelanggan merasa bahwa layanan di JNE merupakan pengalaman yang memuaskan					
13	Secara keseluruhan, JNE menyenangkan hati pelanggan					

### D. LOYALITAS KONSUMEN

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1 (STS)	2	3	4	5 (SS)
14	Anda akan mengatakan hal positif tentang JNE					
15	Anda akan memberikan rekomendasi JNE pada pihak lain					
16	Anda akan kembali menggunakan jasa JNE lagi					
17	Anda tidak akan melakukan peralihan ke jasa logistik lainnya					
18	Untuk waktu yang akan datang, JNE akan menjadi pilihan pertama Anda					
19	Percaya bahwa JNE merupakan jasa logistik terbaik					

- Terima Kasih -

Hak cipta dan hak kekayaan intelektual ini dilindungi undang-undang. Penyalinan atau penggunaan tanpa izin IBIKKG. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta dan hak kekayaan intelektual ini dilindungi undang-undang. Penyalinan atau penggunaan tanpa izin IBIKKG. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.







LAMPIRAN III

Output SPSS

Analisis Deskriptif Kualitas Jasa

Tangible

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	1	5	3.56	.998
X2	100	1	5	3.50	1.040
X3	100	1	5	3.77	.973
Valid N (listwise)	100				

Emphaty

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X4	100	1	5	3.51	1.159
X5	100	1	5	4.22	.949
X6	100	1	5	3.79	1.066
Valid N (listwise)	100				

Reliability

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X7	100	1	5	3.98	1.054
X8	100	1	5	4.11	.909
X9	100	1	5	3.80	.995
Valid N (listwise)	100				

Responsiveness

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X10	100	1	5	3.83	.933
X11	100	1	5	3.69	.992
X12	100	1	5	3.49	1.000
Valid N (listwise)	100				

Insurance

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X13	100	1	5	4.17	.975
X14	100	1	5	3.83	.933
X15	100	1	5	3.92	.939
Valid N (listwise)	100				

Analisis Deskriptif Kepercayaan

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



**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X16	100	1	5	4.27	.941
X17	100	1	5	4.12	.956
X18	100	1	5	4.04	.974
X19	100	1	5	4.11	.886
Valid N (listwise)	100				

**Analisis Deskriptif Kualitas jasa**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X20	100	1	5	4.28	.922
X21	100	1	5	4.11	.886
X22	100	1	5	3.89	.898
X23	100	1	5	3.95	.892
Valid N (listwise)	100				

**Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	100	1	5	4.00	.932
Y2	100	1	5	3.99	.980
Y3	100	1	5	4.18	.869
Y4	100	1	5	3.31	1.125
Y5	100	1	5	3.81	1.080
Y6	100	1	5	3.75	1.067
Valid N (listwise)	100				

**Output SPSS 20**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





LAMPIRAN IV

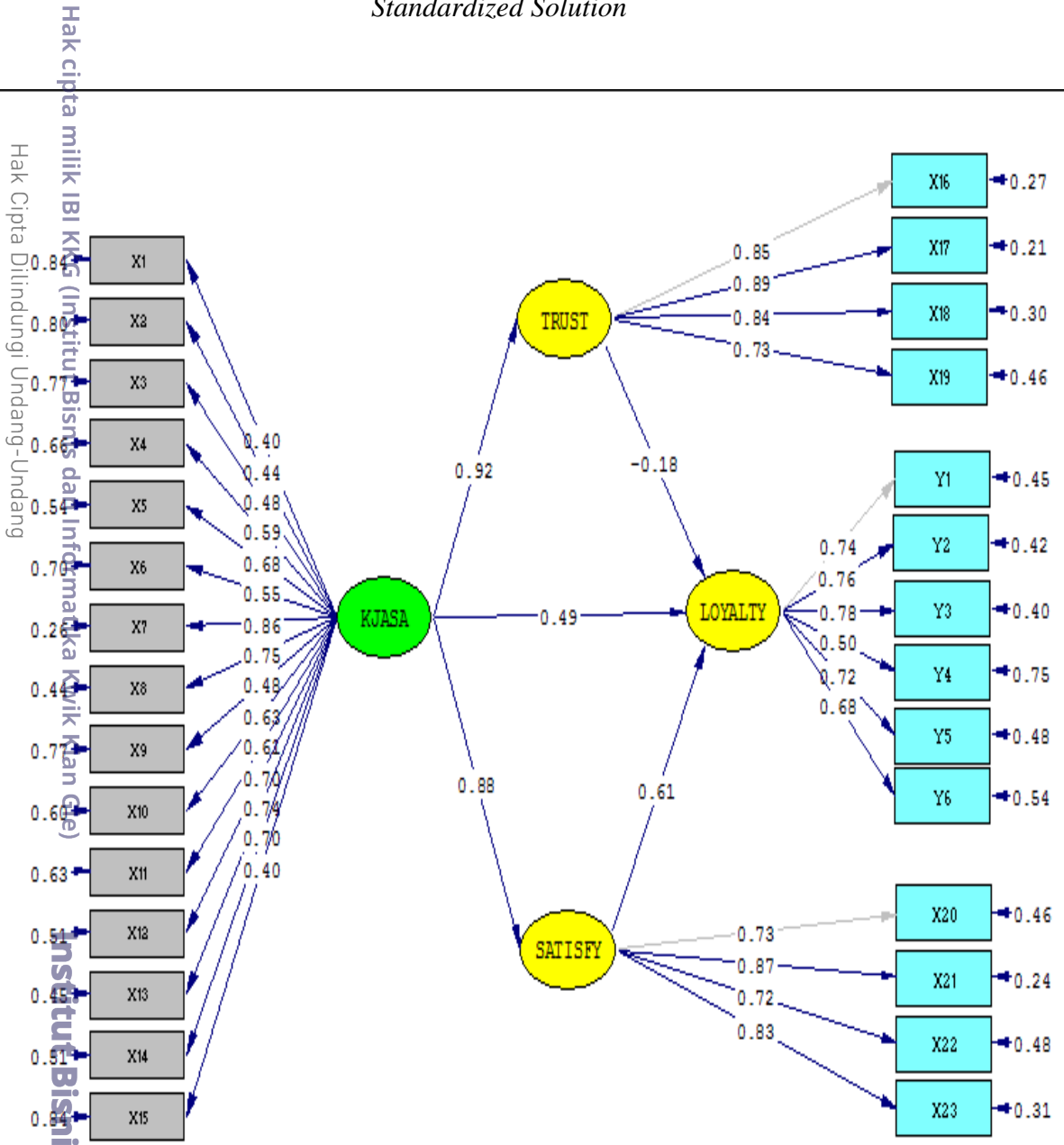
Output Lisrel

Standardized Solution

© Hak cipta milik IBI KKS (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



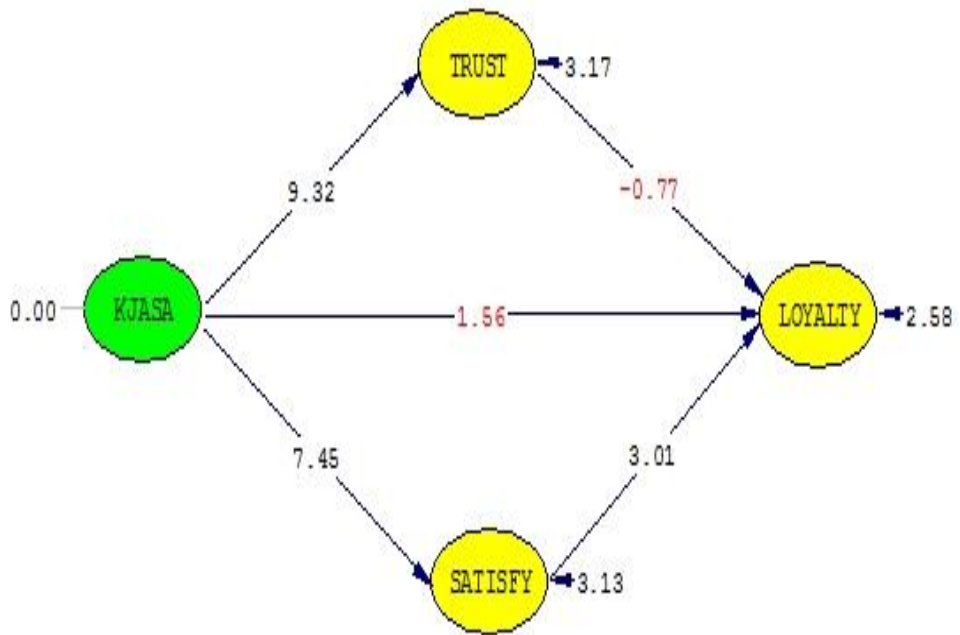
Chi-Square=693.99, df=372, P-value=0.00000, RMSEA=0.094

Output Lisrel 8.80

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



*t-value*



Chi-Square=693.99, df=372, P-value=0.00000, RMSEA=0.094

Output Lisrel 8.80

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



# LAMPIRAN VI

## Total and Indirect Effects

### Total Effects of KSI on ETA

	KJASA
TRUST	0.92 (0.10)
SATISFY	0.88 (0.12)
LOYALTY	0.87 (0.12)
	7.34

### Indirect Effects of KSI on ETA

	KJASA
TRUST	-
SATISFY	-
LOYALTY	0.37 (0.30)
	1.25

### Total Effects of ETA on ETA

	TRUST	SATISFY	LOYALTY
TRUST	-	-	-
SATISFY	-	-	-
LOYALTY	-0.18 (0.23)	0.61 (0.20)	-
	-0.77	3.01	

## Standardized Total and Indirect Effects

### Standardized Total Effects of KSI on ETA

	KJASA
TRUST	0.92
SATISFY	0.88
LOYALTY	0.87

### Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	KJASA
TRUST	-
SATISFY	-
LOYALTY	0.37

### Standardized Total Effects of ETA on ETA

	TRUST	SATISFY	LOYALTY
TRUST	-	-	-
SATISFY	-	-	-
LOYALTY	-0.18	0.61	-

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Erwin  
**NIM** : 24130365  
**Program Studi** : Manajemen Pemasaran  
**Alamat lengkap** : Jl. Mahoni Gg. Kibodas No. 12  
Cempaka Putih - Jakarta Pusat  
**Kode Pos** : \_\_\_\_\_  
**Telp. Kantor** : \_\_\_\_\_  
**Telp. Rumah** : \_\_\_\_\_  
**No. HP** : 0813 9178 3068

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 diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 20 Juli 2017

Yang membuat pernyataan,

  
ERWIN

(Nama Lengkap)

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

© Hakipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)