



LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Perkenalkan nama saya Reynaldo Mikael mahasiswa semester 8 jurusan Manajemen dengan konsentrasi Pemasaran di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Karya Akhir (Skripsi) saya mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat".

Saya meminta bantuan kepada teman-teman untuk turut memberikan waktunya untuk mengisi beberapa pertanyaan berikut. Adapun kriteria yang digunakan dalam pengisian kuesioner ini, diantaranya :

1. Pernah menggunakan jasa ekspedisi J&T Express
2. Berdomisili di wilayah Jakarta Barat

Semua respon dan informasi yang diberikan akan digunakan untuk kepentingan akademis dan tentunya akan dijamin kerahasiaan dan keamanannya. Dalam kuesioner ini tidak terdapat jawaban benar ataupun salah, maka dari itu saudara/i diharapkan menjawab pertanyaan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Best Regards,

Reynaldo Mikael

1. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
3. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Profil Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

- ☒ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Usia :

- ☒ ≤ 7 tahun
- ☐ 18 - 25 tahun
- ☐ 26 - 35 tahun
- ☐ 36 - 45 tahun
- ☐ 46 - 55 tahun
- ☐ ≥ 56 tahun

Apakah anda pernah menggunakan jasa ekspedisi J&T Express?

- ☒ Ya
- ☐ Tidak

Apakah anda berdomisili di kota Jakarta Barat?

- ☒ Ya
- ☐ Tidak

Apakah anda bersedia mengisi kuesioner ini?

- ☒ Ya
- ☐ Tidak

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.



Pernyataan Penelitian

Responden diminta untuk memilih satu dari lima pilihan yang tersedia yaitu :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Biasa saja (BS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	BS	S	SS
1	J&T Express Cabang Harco Glodok memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti tempat parkir.					
2	J&T Express Cabang Harco Glodok dapat memberikan ketepatan waktu sesuai estimasi pengiriman					
3	J&T Express Cabang Harco Glodok memberikan tindakan yang cepat dalam menangani transaksi					
4	J&T Express Cabang Harco Glodok memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirim					
5	J&T Express Cabang Harco Glodok mampu membantu konsumen yang kebingungan dalam menetapkan pilihan pengiriman					



Kepuasan Pelanggan (X2)

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	BS	S	SS
1	Saya tetap setia menggunakan ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok ketika akan mengirimkan barang					
2	Saya akan menggunakan jasa ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok berulang kali					
3	Saya akan merekomendasikan jasa ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok kepada teman-teman / keluarga					
4	Saya menceritakan hal-hal baik mengenai jasa ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok kepada rekan saya					
5	Saya akan tetap menggunakan jasa ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok dibandingkan jasa ekspedisi lain walaupun ekspedisi lain menawarkan harga yang lebih murah					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	BS	S	SS
1	Saya telah menggunakan jasa ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok lebih dari 5 kali					
2	Saya akan menggunakan jasa ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok secara terus-menerus					



3	Meskipun terjadi kenaikan harga, saya akan tetap menggunakan jasa ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok					
4	Saya menjelaskan mengenai keunggulan dari jasa ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok kepada kerabat dan rekan-rekan saya					
5	Saya mengajak orang terdekat saya untuk menggunakan jasa ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditarang 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.



Lampiran 2

Data Tabulasi Kuesioner

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.	KP1	KP2	KP 3	KP 4	KP 5
1.	4	5	5	5	4
2.	4	5	5	5	4
3.	2	3	3	2	2
4.	5	5	5	5	5
5.	5	5	5	5	5
6.	5	5	5	5	5
7.	4	4	5	4	4
8.	4	5	5	4	4
9.	4	4	4	4	4
10.	4	5	4	4	4
11.	4	4	3	3	4
12.	5	5	5	5	5
13.	3	4	4	3	3
14.	3	3	4	4	3
15.	5	4	5	4	5
16.	3	5	3	3	3
17.	4	4	4	4	4
18.	4	4	4	4	4
19.	3	4	5	4	3
20.	5	5	5	5	5
21.	4	4	5	4	4
22.	5	5	5	5	5
23.	5	5	5	5	5
24.	2	1	1	2	2

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

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 mengemukakan 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)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

25.	4	5	4	3	4
26.	4	4	5	5	4
27.	4	5	4	4	4
28.	5	5	4	5	5
29.	1	5	5	5	1
30.	1	2	3	3	1
31.	5	5	5	5	5
32.	4	4	4	4	4
33.	5	5	5	5	5
34.	5	5	5	4	5
35.	1	4	4	4	1
36.	4	4	4	4	4
37.	5	5	5	5	5
38.	3	4	5	4	3
39.	4	5	4	4	4
40.	5	5	4	5	5
41.	4	4	4	4	4
42.	5	5	5	5	5
43.	4	4	4	4	4
44.	4	4	5	4	4
45.	5	5	5	5	5
46.	4	4	4	4	4
47.	5	5	5	5	5
48.	4	4	4	5	4
49.	5	5	5	5	5
50.	4	5	4	5	4
51.	3	3	3	3	3
52.	4	3	3	2	4
53.	5	5	5	5	5



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

54.	4	5	5	5	4
55.	5	4	5	5	5
56.	3	3	3	3	3
57.	3	3	3	3	3
58.	5	5	5	5	5
59.	5	5	5	5	5
60.	4	5	5	4	4
61.	4	4	4	4	4
62.	4	3	2	2	4
63.	5	4	4	3	5
64.	4	3	4	3	4
65.	4	4	4	4	4
66.	4	4	5	4	4
67.	4	4	4	4	4
68.	3	4	4	3	3
69.	4	4	4	4	4
70.	4	5	4	5	4
71.	4	5	4	5	4
72.	4	4	4	4	4
73.	4	4	4	4	4
74.	5	5	5	5	5
75.	4	5	5	4	4
76.	4	5	4	5	4
77.	4	4	4	4	4
78.	5	5	5	5	5
79.	3	4	4	3	3
80.	4	4	4	4	4
81.	4	4	5	5	4
82.	5	5	5	5	5



83.	5	5	5	4	5
84.	4	4	3	4	4
85.	4	4	4	4	4
86.	3	4	4	2	3
87.	5	5	5	5	5
88.	5	5	5	5	5
89.	5	4	4	4	5
90.	5	5	4	5	5
91.	5	4	5	4	5
92.	4	4	4	5	4
93.	3	3	4	5	3
94.	4	5	5	5	4
95.	4	3	4	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)

No.	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5
1.	4	4	4	3	4
2.	5	5	5	5	5
3.	3	4	4	3	3
4.	5	5	5	5	5
5.	5	5	5	5	5
6.	5	5	5	5	5
7.	5	5	5	5	5
8.	4	5	4	4	3
9.	4	4	4	4	4
10.	3	4	3	4	4
11.	3	4	3	5	5
12.	5	5	5	5	5
13.	4	3	5	4	5
14.	3	3	3	3	3
15.	5	4	5	4	5
16.	3	3	4	4	3
17.	3	4	4	4	3
18.	4	3	4	3	4
19.	5	5	5	5	4
20.	5	5	5	5	5
21.	4	3	4	3	4
22.	4	4	5	5	4
23.	5	5	5	5	5
24.	2	2	2	1	1
25.	4	5	4	4	3
26.	4	4	5	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

27.	4	4	4	5	5
28.	4	5	3	4	4
29.	5	5	5	5	5
30.	5	4	4	3	2
31.	5	5	5	5	5
32.	4	4	4	4	4
33.	5	5	5	5	5
34.	4	4	5	4	5
35.	4	4	4	4	4
36.	4	4	4	4	4
37.	5	5	5	5	5
38.	1	3	4	4	4
39.	3	4	3	4	4
40.	4	5	4	5	4
41.	4	4	3	4	4
42.	5	5	5	5	5
43.	4	4	4	4	4
44.	5	5	4	4	5
45.	0	5	5	5	5
46.	4	4	4	4	4
47.	5	5	5	5	4
48.	4	4	5	5	4
49.	5	5	5	5	5
50.	5	5	4	3	5
51.	4	4	4	3	3
52.	3	3	3	3	3
53.	5	5	5	5	5
54.	5	5	5	5	5
55.	5	5	5	5	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

56.	3	3	3	3	3
57.	3	3	3	3	3
58.	5	5	5	4	5
59.	5	5	5	5	4
60.	5	5	4	4	5
61.	4	4	5	4	5
62.	3	3	3	2	2
63.	4	5	4	5	3
64.	4	4	4	4	4
65.	3	4	4	4	3
66.	4	5	4	4	5
67.	4	4	4	4	4
68.	3	4	3	4	3
69.	3	4	4	3	3
70.	4	4	5	4	5
71.	4	5	4	4	4
72.	5	5	4	3	4
73.	4	4	4	4	4
74.	3	3	4	4	3
75.	5	5	5	4	4
76.	4	4	4	5	5
77.	4	4	4	4	4
78.	5	5	5	5	5
79.	4	4	3	4	5
80.	3	3	4	4	3
81.	5	5	5	5	5
82.	5	5	5	5	5
83.	4	4	4	4	4
84.	4	4	4	3	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

85.	3	4	3	3	3
86.	4	4	4	4	3
87.	5	5	5	5	5
88.	5	5	5	5	5
89.	5	5	5	5	5
90.	5	5	5	5	5
91.	5	4	5	4	5
92.	5	5	5	4	2
93.	3	3	3	3	3
94.	4	5	5	4	4
95.	4	4	4	3	4

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.

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5
1.	5	5	4	4	4
2.	5	5	5	5	5
3.	5	4	1	1	3
4.	5	5	5	5	5
5.	5	5	5	5	5
6.	5	5	5	5	5
7.	4	5	4	4	4
8.	5	4	5	4	5
9.	4	4	4	4	4
10.	4	4	3	3	4
11.	5	3	3	4	4
12.	5	4	4	5	5
13.	3	5	3	4	5
14.	3	3	3	3	3
15.	5	5	4	5	5
16.	3	3	3	4	4
17.	4	3	3	3	4
18.	3	4	3	4	4
19.	5	5	4	4	4
20.	5	5	5	5	5
21.	3	4	3	4	4
22.	4	4	3	5	4
23.	5	5	5	5	5
24.	2	2	2	2	2
25.	4	5	4	4	5
26.	5	5	4	4	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

27.	4	4	5	5	5
28.	4	4	4	5	4
29.	5	5	5	5	5
30.	4	5	4	2	4
31.	5	5	5	5	5
32.	4	4	4	4	4
33.	5	5	5	5	5
34.	5	4	4	5	5
35.	4	4	4	4	4
36.	4	4	4	4	4
37.	5	5	5	5	5
38.	5	3	2	3	4
39.	4	4	4	3	5
40.	5	4	3	5	5
41.	5	4	4	4	4
42.	5	5	5	5	5
43.	4	4	4	4	4
44.	5	4	4	5	5
45.	5	5	5	5	5
46.	4	4	4	4	4
47.	4	5	4	5	5
48.	4	4	4	5	5
49.	3	5	3	5	5
50.	5	4	5	4	5
51.	3	3	3	3	3
52.	3	2	3	2	4
53.	5	5	5	5	5
54.	5	5	4	5	5
55.	5	5	4	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

56.	3	3	3	3	3
57.	3	3	3	3	3
58.	5	5	4	4	5
59.	4	5	5	5	5
60.	5	5	4	4	4
61.	4	4	4	4	5
62.	4	3	3	3	3
63.	4	4	3	5	4
64.	4	4	3	3	3
65.	5	3	3	4	3
66.	5	4	4	4	4
67.	4	4	4	4	4
68.	4	3	2	2	3
69.	3	3	3	3	3
70.	4	4	4	4	5
71.	4	4	4	4	4
72.	2	5	4	4	4
73.	4	4	4	4	4
74.	5	3	3	3	3
75.	5	5	4	4	5
76.	5	5	4	5	5
77.	3	3	3	4	4
78.	4	4	4	5	4
79.	2	3	3	4	4
80.	3	3	3	3	3
81.	4	4	5	5	5
82.	5	5	5	5	5
83.	4	4	4	4	4
84.	5	4	3	3	4

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.



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

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

85.	3	4	3	3	3
86.	4	3	2	3	2
87.	5	5	5	5	5
88.	5	5	5	5	5
89.	5	5	4	4	5
90.	5	5	5	5	5
91.	4	5	4	5	5
92.	5	3	3	3	3
93.	3	3	3	3	4
94.	5	5	4	5	4
95.	4	4	4	3	4



Lampiran 3

Data Profil Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pernah menggunakan jasa ekspedisi J&T Express?	Berdomisili di Kota Jakarta Barat?	Bersedia mengisi kuesioner ini?
1.	Josse	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
2.	Elton Sisco Tan	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
3.	Dimas aditya	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
4.	Jena wahyudi	Perempuan	36 - 45 tahun	Ya	Ya	Ya
5.	Florin	Perempuan	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
6.	INDAH SIDDIQA PATABUGA	Perempuan	26 - 35 tahun	Ya	Tidak	Ya
7.	Defly	Perempuan	46 - 55 tahun	Ya	Ya	Ya
8.	Lichya	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
9.	Yokulies Sirait	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
10.	Sebastian	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
11.	Pradana Brian Wicaksana	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
12.	Frengky Wibowo	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
13.	Della Djajadi	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
14.	Rio	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
15.	Rini d silitonga	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
16.	NICOLAS JULIO TAN SANJAYA	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
17.	marsha	Perempuan	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
18.	Jocellyne	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
19.	vallery	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
20.	Fredi	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
21.	D. Sihotang	Laki-laki	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
22.	Stefani	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
23.	Aline	Perempuan	36 - 45 tahun	Ya	Tidak	Ya
24.	thobias	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
25.	Gerry brilyantdy	Laki-laki	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
26.	Meliana	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
27.	Ben Ony Situmorang	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Tidak	Ya
28.	Ferd Gunawan	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
29.	rangga	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
30.	Jordan Francesco	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
31.	Hasan	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
32.	Dutta Deyana	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya



33.	Lely	Perempuan	46 - 55 tahun	Ya	Ya	Ya
34.	Darryl Garcia Wiriatna	Laki-laki	≤ 17 tahun	Ya	Ya	Ya
35.	Ribka	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
36.	Jaxho Lingga	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
37.	Faisal Ramdani	Laki-laki	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
38.	Dicky Putra	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
39.	Yunus	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
40.	Karl	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
41.	Harni	Perempuan	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
42.	Oktavia Gisella	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
43.	Maria Renatha	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
44.	ZIDAN PUTRA RAMADHAN	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
45.	Ninasari	Perempuan	46 - 55 tahun	Ya	Ya	Ya
46.	Ika	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
47.	Theresia Delviana	Perempuan	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
48.	Rizqullah	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Tidak	Ya
49.	Luis Fernando	Laki-laki	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
50.	Pir Sihotang	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
51.	Maris	Perempuan	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
52.	Kandy Purnama	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
53.	Anna	Perempuan	36 - 45 tahun	Ya	Ya	Ya
54.	Livia	Perempuan	≤ 17 tahun	Ya	Ya	Ya
55.	Leli Sinulingga	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
56.	Ryan	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Tidak	Ya
57.	Paulus	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
58.	Clara adelia saputri	Perempuan	≤ 17 tahun	Ya	Ya	Ya
59.	Virzi fahrezi	Laki-laki	≤ 17 tahun	Ya	Ya	Ya
60.	Theresia Selly	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
61.	Angela Alfa Aprillia	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
62.	Wilhelmus	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
63.	Given Kentanto	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
64.	Vani	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
65.	hendry	Laki-laki	36 - 45 tahun	Ya	Ya	Ya
66.	Katherine	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
67.	Fany	Perempuan	36 - 45 tahun	Ya	Ya	Ya
68.	Feli	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
69.	Angeline	Perempuan	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
70.	Fransiska Romana Eny	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
71.	Marselino	Laki-laki	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
72.	Andrew Wijaya	Laki-laki	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
73.	Fitri Meilani	Perempuan	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
74.	Darwin	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
75.	Nanda	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
76.	Paramita	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya



77.	Putri	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
78.	Lena	Perempuan	36 - 45 tahun	Ya	Ya	Ya
79.	Shane	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
80.	Pricilia	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
81.	Quraysyntaris Andri	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
82.	Vier Freynaldi	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
83.	Nabila	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Tidak	Ya
84.	Mariska	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
85.	Ananda Reynara	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
86.	Elvina	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
87.	Nabiel	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
88.	Raymond Wang	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
89.	Pridi Jaya	Laki-laki	26 - 35 tahun	Ya	Ya	Ya
90.	Andi	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
91.	Adnia	Perempuan	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
92.	Calvin	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
93.	Rachel	Perempuan	≤ 17 tahun	Tidak	Ya	Ya
94.	Antonius Kevin	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya
95.	Tang Wei Li	Laki-laki	18 - 25 tahun	Ya	Ya	Ya



Lampiran 4

Hasil Output

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
Hak Uji Ditinjau Unduh	N		95
	Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
		Std. Deviation	2,41321938
	Most Extreme Differences	Absolute	,073
		Positive	,056
		Negative	-,073
	Test Statistic		,073
	Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d
	Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,240
		99% Confidence Interval	Lower Bound
Upper Bound			,251

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 743671174.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

			Collinearity Statistics	
Model	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,191	,849		
Total.X1	1,403	,164	,716	1,396
Total.X2	16,000	,000	,716	1,396



3. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,649	1,305		2,030	,045
	Total.X1	,051	,077	,082	,655	,514
	Total.X2	-,085	,053	-,203	-1,614	,110

a. Dependent Variable: Abs_Res

4. Uji t

Model		t hitung	Sig.	t tabel
1	(Constant)	-,191	,849	1.989
	Kualitas Pelayanan	1,403	,164	
	Kepuasan Pelanggan	16,000	,000	

5. Profil Reponden

a. Persentase Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

		jenis kelamin			
Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	46	48,4	48,4	48,4
	Wanita	49	51,6	51,6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

b. Persentase Reponden Berdasarkan Usia

		usia			
Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≥ 17 tahun	5	5	5	5
	18 - 25 tahun	66	69	69	74



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

26 - 35 tahun	15	16	16	90
36 - 45 tahun	6	7	7	97
46 - 55 tahun	3	3	3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

c. Persentase Reponden Berdasarkan Pengalaman Pernah Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat

pernah menggunakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	95	100.0	100.0	100.0

d. Persentase Reponden Berdasarkan Domisili di Jakarta Barat

domisili

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	94	99	99	99
tidak	1	1	1	100
Total	95	100	100	

e. Persentase Responden Berdasarkan Bersedia Mengisi Kuesioner

bersedia mengisi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	95	100.0	100.0	100.0



6. Statistik Deskriptif Variabel

a. Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	.3,2	3,2	Valid
	2	2	2,1	2,1	5
	3	12	12,6	12,6	18
	4	46	48,4	48,4	66
	5	32	33,7	33,7	100
Total		95	100	100	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	Valid
	2	1	1,1	1,1	2
	3	10	10,5	10,5	13
	4	39	41	41	54
	5	44	46,3	46,3	100
Total		95	100	100	



X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	Valid
	2	1	1,1	1,1	2
	3	9	9,5	9,5	12
	4	41	43,1	43,1	55
	5	43	45,2	45,2	100
	Total	95	100	100	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5,3	5,3	Valid
	3	12	12,6	12,6	18
	4	38	40	40	58
	5	40	42,1	42,1	100
	Total	95	100	100	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	Valid
	2	1	1,1	1,1	2
	3	12	12,6	12,6	15
	4	35	36,8	36,8	52
	5	46	48,4	48,4	100
	Total	95	100	100	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



b. Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)

C

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

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.

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	Valid
	2	1	1,1	1,1	2
	3	18	18,9	18,9	21
	4	38	40	40	61
	5	37	38,9	38,9	100
	Total	95	100	100	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,1	1,1	Valid
	3	13	13,7	13,7	15
	4	38	40	40	55
	5	43	45,2	45,2	100
	Total	95	100	100	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,1	1,1	Valid
	3	14	14,7	14,7	16
	4	39	41	41	57
	5	41	43,2	43,2	100
	Total	95	100	100	



X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	Valid
	2	1	1,1	1,1	2
	3	17	17,9	17,9	20
	4	40	42,1	42,1	62
	5	36	37,8	37,8	100
	Total	95	100	100	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	Valid
	2	3	3,2	3,2	4
	3	20	21	21	25
	4	31	32,6	32,6	58
	5	40	42,1	42,1	100
	Total	95	100	100	

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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



c. Skor Rata-Rata Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

(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 wajar IBIKKG.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,2	3,2	Valid
	3	15	15,8	15,8	19
	4	33	34,7	34,7	54
	5	44	46,3	46,3	100
	Total	95	100	100	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,1	2,1	Valid
	3	19	20	20	22
	4	36	37,9	37,9	60
	5	38	40	40	100
	Total	95	100	100	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	1,1
	2	4	4,2	4,2	5,3
	3	28	29,5	29,5	34,8
	4	40	42,1	42,1	76,9
	5	22	23,1	23,1	100
	Total	95	100	100	



Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	Valid
	2	4	4,2	4,2	5
	3	19	20	20	25
	4	34	35,7	35,7	61
	5	37	39	39	100
	Total	95	100	100	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,1	2,1	Valid
	3	14	14,7	14,7	17
	4	36	38	38	55
	5	43	45,2	45,2	100
	Total	95	100	100	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.