



**LAMPIRAN 1**

**Pengantar Kuesioner**

## KUESIONER PENELITIAN

HAL : Permohonan Menjadi Responden

Kepada : Yth Bapak/Ibu/Saudara (i)

Di –

TEMPAT

Denga Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Achmad Rizal Nasrullah

Nim : 1410411050

No. HP : 085 337 336 756

Email : [Rizalmarketing029@Gmail.com](mailto:Rizalmarketing029@Gmail.com)

Judul Skripsi : **Pengaruh Tingkat Kepercayaan,Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember**

Kuesioner ini ditujukan untuk responden guna memperoleh data yang akan digunakan untuk tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang manajemen. Untuk itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) untuk mengisi kuesioner ini. Saya menyadari bahwa dalam pengisian kuesioner ini akan menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/(i). Akan tetapi, Kontribusi Bapak/Ibu/Saudara (i) sangat penting bagi penelitian ini secara keseluruhan.

Saya akan menjaga kerahasiaan dari semua jawaban/ pendapat yang telah Bapak/Ibu/Saudara/(i) berikan dalam kuesioner terlampir. Informasi yang diberikan hanya digunakan untuk kepentingan terbatas. Data yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian ilmiah, dan hanya ringkasan dari hasil analisis yang akan dilaporkan atau dipublikasikan.

Demikian permohonan ini saya ajukan, atas kesediaan, partisipasi dan kerjasama yang baik, saya sampaikan terima kasih.

Hormat saya,

Achmad Rizal Nasrullah

NIM. 1410411050

## BAGIAN I

### IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Dimohon Bapak/Ibu/Saudara/(i) berkenan untuk mengisi identitas secara lengkap dan dengan memberikan tanda thickmark (☐) pada kolom pilihan

sesuai dengan keterangan yang ada pada setiap pertanyaan.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki  Perempuan
3. Umur :
4. Domisili :
5. Frekuensi kedatangan :
6. No. Tlp/Hp :

## BAGIAN II

### DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk : Dimohon Bapak/Ibu/Saudara/(i) berkenan untuk memberikan tanda thickmark (☐) pada salah satu kolom di samping pertanyaan untuk menentukan seberapa setuju Bapak/Ibu/Saudara/(i) mengenai hal-hal berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

#### Tingkat Kepercayaan

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember dapat di andalkan					
2.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember memberikan informasi yang dapat di percaya (jujur)					
3.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember senantiasa menjaga hubungan dengan pelanggan.					

### Harga

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember memberikan informasi harga yang cukup jelas					
2.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember menampilkan harga yang lebih murah dibandingkan dengan perusahaan lain					
3.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember menggunakan Prosedur pembayaran sangat mudah					

### Kualitas Pelayanan

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember lengkap memiliki fasilitas yang lengkap					
2.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember akrab pada pelanggan dan mengutamakan kepentingan pengguna jasa					
3.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan					
4.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember memberikan pelayanan yang handal dan memuaskan					
5.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember memberikan jaminan keamanan sesuai dengan harapan pelanggan					

### Kepuasan Pelanggan

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember memberikan jasa yang berkualitas dan sesuai harapan					
2.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember memiliki kecepatan layanan yang baik					
3.	PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember memberikan kemudahan bagi pengguna jasa					



# **LAMPIRAN 2**

# **REKAPITULASI KUESIONER**



Tabulasi Data Kuesioner Responden

No.	kepercayaan				Harga				Kualitas Pelayanan						Kepuasan			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3	Y1	Y2	Y3	Y
1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15
2	5	5	4	14	4	4	4	12	4	3	5	4	4	20	3	4	5	12
3	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12
4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	2	5	19	4	4	4	12
5	3	2	3	8	3	2	3	8	3	2	3	2	2	12	1	2	3	6
6	1	1	2	4	2	1	3	6	2	1	2	2	3	10	2	1	1	4
7	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	3	5	5	23	5	5	4	14
8	2	1	2	5	3	2	1	6	2	2	3	2	2	11	3	2	2	7
9	5	4	4	13	5	5	5	15	4	3	4	4	4	19	5	4	5	14
10	4	5	5	14	4	4	3	11	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12
11	4	5	4	13	3	4	4	11	4	4	3	4	5	20	4	4	4	12
12	2	1	3	6	3	2	1	6	2	3	2	2	2	11	3	3	2	8
13	5	5	3	13	4	5	4	13	5	5	3	4	4	21	5	4	5	14
14	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
15	1	2	1	4	2	2	2	6	2	1	3	2	4	12	2	2	1	5
16	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	4	5	4	22	4	4	4	12
17	2	2	2	6	1	1	1	3	2	2	3	2	3	12	3	2	2	7
18	4	3	4	11	4	4	4	12	5	3	5	4	4	21	5	4	4	13
19	3	4	4	11	3	4	4	11	5	3	4	4	3	19	5	5	3	13
20	5	4	4	13	3	5	3	11	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
21	5	4	4	13	4	5	3	12	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13
22	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	4	5	3	20	4	4	5	13
23	4	4	3	11	4	4	4	12	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12
24	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	4	4	5	23	4	4	4	12
25	2	3	2	7	2	3	3	8	2	2	3	2	2	11	1	3	2	6
26	2	2	1	5	2	2	4	8	2	4	2	2	2	12	3	2	2	7
27	4	5	3	12	5	4	4	13	4	4	3	4	4	19	5	4	4	13
28	4	4	4	12	3	4	5	12	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12
29	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
30	5	4	4	13	3	5	4	12	4	4	4	4	3	19	5	4	5	14
31	2	2	4	8	3	3	2	8	3	3	2	2	2	12	1	3	2	6
32	3	2	3	8	2	2	3	7	2	3	4	2	2	13	2	2	3	7
33	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12
34	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	2	4	18	4	5	4	13
35	3	4	2	9	2	1	2	5	2	2	3	1	2	10	3	2	3	8
36	4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	3	4	5	21	4	4	4	12
37	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4	5	5	22	4	4	5	13
38	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	5	3	4	21	4	4	5	13
39	2	2	2	6	3	4	2	9	4	2	3	1	2	12	2	2	2	6
40	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13

41	2	2	2	6	1	2	2	5	1	3	2	2	3	11	3	2	2	7
42	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	2	4	18	3	4	4	11
43	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12
44	5	4	4	13	4	5	4	13	5	5	4	4	4	22	5	4	5	14
45	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	4	3	4	21	5	4	5	14
46	2	2	3	7	3	2	2	7	1	2	3	2	2	10	2	3	2	7
47	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	5	4	4	22	4	4	4	12
48	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	5	4	4	21	4	4	5	13
49	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	3	4	20	3	4	4	11
50	4	5	5	14	5	5	5	15	4	3	5	4	4	20	5	4	4	13
51	4	5	5	14	4	5	4	13	4	3	4	4	4	19	5	4	4	13
52	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13
53	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	4	5	20	4	4	4	12
54	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	4	5	22	4	5	5	14
55	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	2	2	2	12	3	3	2	8
56	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	5	4	4	21	4	5	4	13
57	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12
58	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	5	4	4	13
59	1	2	2	5	3	2	2	7	3	3	2	3	3	14	3	2	1	6
60	2	3	2	7	3	2	3	8	3	2	2	3	3	13	2	2	2	6
61	5	4	4	13	4	5	5	14	4	3	5	5	4	21	4	4	5	13
62	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	5	4	4	13
63	4	5	5	14	4	5	4	13	5	4	4	5	4	22	5	4	4	13
64	2	2	2	6	2	3	3	8	2	3	2	2	2	11	3	2	2	7
65	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	4	4	23	4	5	5	14
66	5	4	5	14	3	2	4	9	5	4	5	5	5	24	4	5	4	13
67	5	3	5	13	3	4	4	11	5	4	5	5	5	24	4	5	4	13
68	5	4	5	14	3	4	4	11	5	4	5	5	4	23	4	3	4	11
69	5	4	5	14	3	4	4	11	5	4	5	3	5	22	4	3	4	11
70	5	4	5	14	3	4	4	11	5	4	5	5	5	24	4	3	4	11



# LAMPIRAN 3

## Frekuensi Pernyataan Responden



Frekuensi Pernyataan Responden

1. KEPERCAYAAN

Frequencies  
Statistics

	Kepercayaan (X1.1)	Kepercayaan (X1.2)	Kepercayaan (X1.3)	Kepercayaan (X1)
Valid N	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0

Frequency Table  
Kepercayaan  
(X1.1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4,3	4,3	4,3
2	12	17,1	17,1	21,4
3	4	5,7	5,7	27,1
Valid 4	27	38,6	38,6	65,7
5	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Kepercayaan (X1.2)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4,3	4,3	4,3
2	11	15,7	15,7	20,0
3	5	7,1	7,1	27,1
Valid 4	36	51,4	51,4	78,6
5	15	21,4	21,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Kepercayaan (X1.3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,9	2,9	2,9
2	10	14,3	14,3	17,1
3	8	11,4	11,4	28,6
Valid 4	33	47,1	47,1	75,7
5	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

2. HARGA

Frequencies  
Statistics

	Harga (X2.1)	Harga (X2.2)	Harga (X2.3)	Harga (X2)
Valid N	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Harga (X2.1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,9	2,9	2,9
2	9	12,9	12,9	15,7
3	20	28,6	28,6	44,3
Valid 4	26	37,1	37,1	81,4
5	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Harga (X2.2)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4,3	4,3	4,3
2	12	17,1	17,1	21,4
3	3	4,3	4,3	25,7
Valid 4	36	51,4	51,4	77,1
5	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Harga (X2.3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4,3	4,3	4,3
2	8	11,4	11,4	15,7
3	9	12,9	12,9	28,6
Valid 4	37	52,9	52,9	81,4
5	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### 3. KUALITAS PELAYANAN

#### Frequencies

		Statistics					
		Kualitas Pelayanan (X3.1)	Kualitas Pelayanan (X3.2)	Kualitas Pelayanan (X3.3)	Kualitas Pelayanan (X3.4)	Kualitas Pelayanan (X3.5)	Kualitas Pelayanan (X3)
N	Valid	70	70	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0	0	0

#### Frequency Table

Kualitas Pelayanan (X3.1)				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,9	2,9
	2	10	14,3	17,1
	3	5	7,1	24,3
	4	32	45,7	70,0
	5	21	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Kualitas Pelayanan (X3.2)				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,9	2,9
	2	8	11,4	14,3
	3	14	20,0	34,3
	4	35	50,0	84,3
	5	11	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Kualitas Pelayanan (X3.3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	9	12,9	12,9	12,9
3	15	21,4	21,4	34,3
Valid 4	27	38,6	38,6	72,9
5	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan (X3.4)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,9	2,9	2,9
2	17	24,3	24,3	27,1
Valid 3	8	11,4	11,4	38,6
4	30	42,9	42,9	81,4
5	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan (X3.5)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	12	17,1	17,1	17,1
3	8	11,4	11,4	28,6
Valid 4	36	51,4	51,4	80,0
5	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

4. KEPUASAN PELANGGAN

Frequencies

Statistics

		Kepuasan (Y1)	Kepuasan (Y2)	Kepuasan (Y3)	Kepuasan (Y)
N	Valid	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Kepuasan (Y1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4,3	4,3	4,3
2	6	8,6	8,6	12,9
3	12	17,1	17,1	30,0
Valid				
4	34	48,6	48,6	78,6
5	15	21,4	21,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Kepuasan (Y2)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,4	1,4	1,4
2	12	17,1	17,1	18,6
3	8	11,4	11,4	30,0
Valid				
4	40	57,1	57,1	87,1
5	9	12,9	12,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## Kepuasan (Y3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4,3	4,3	4,3
2	12	17,1	17,1	21,4
3	4	5,7	5,7	27,1
Valid				
4	32	45,7	45,7	72,9
5	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	











**LAMPIRAN 4**  
**Hasil Uji Validitas**

Uji Validitas

1. KEPERCAYAAN

Correlations

Correlations

	Kepercayaan (X1.1)	Kepercayaan (X1.2)	Kepercayaan (X1.3)	Kepercayaan (X1)
Pearson Correlation Kepercayaan Sig. (2-tailed) (X1.1) N	1 70	,803** 70	,795** 70	,946** 70
Pearson Correlation Kepercayaan Sig. (2-tailed) (X1.2) N	,803** 70	1 70	,708** 70	,910** 70
Pearson Correlation Kepercayaan Sig. (2-tailed) (X1.3) N	,795** 70	,708** 70	1 70	,903** 70
Pearson Correlation Kepercayaan Sig. (2-tailed) (X1) N	,946** 70	,910** 70	,903** 70	1 70

2. HARGA Correlations

Correlations

	harga (X2.1)	harga (X2.2)	harga (X2.3)	harga (X2)
Pearson Correlation Harga Sig. (2-tailed) (X2.1) N	1 70	,686** 70	,618** 70	,861** 70
Pearson Correlation Harga Sig. (2-tailed) (X2.2) N	,686** 70	1 70	,739** 70	,917** 70
Pearson Correlation Harga Sig. (2-tailed) (X2.3) N	,618** 70	,739** 70	1 70	,884** 70
Pearson Correlation Harga Sig. (2-tailed) (X2) N	,861** 70	,917** 70	,884** 70	1 70

### .3. KUALITAS PELAYANAN

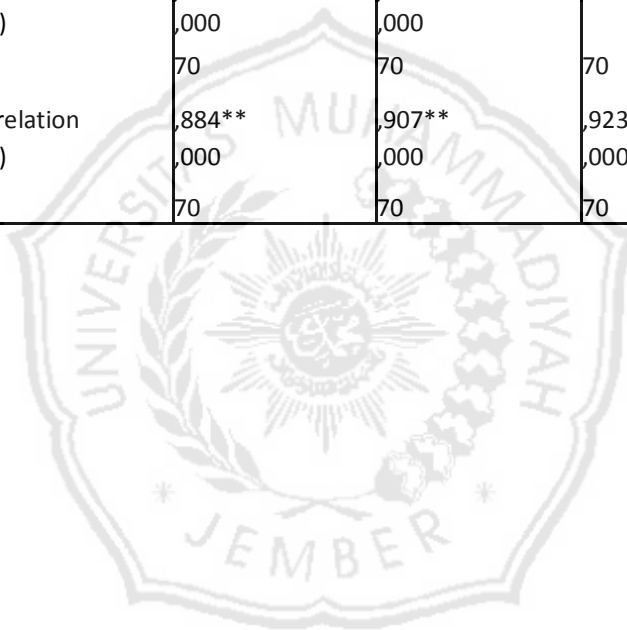
Correlations  
Correlations

		Kualitas Pelayanan (X3.1)	Kualitas Pelayanan (X3.2)	Kualitas Pelayanan (X3.3)	Kualitas Pelayanan (X3.4)	Kualitas Pelayanan (X3.5)	Kualitas Pelayanan (X3)
Kualitas Pelayanan (X3.1)	Pearson	1	,696**	,671**	,721**	,714**	,908**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70
Kualitas Pelayanan (X3.2)	Pearson	,696**	1	,435**	,605**	,633**	,798**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70
Kualitas Pelayanan (X3.3)	Pearson	,671**	,435**	1	,593**	,579**	,777**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70
Kualitas Pelayanan (X3.4)	Pearson	,721**	,605**	,593**	1	,680**	,865**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70
Kualitas Pelayanan (X3.5)	Pearson	,714**	,633**	,579**	,680**	1	,854**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70	70	70
Kualitas Pelayanan (X3)	Pearson	,908**	,798**	,777**	,865**	,854**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70

4. KEPUASAN PELANGGAN  
Correlations

Correlations

		Kepuasan (Y1)	Kepuasan (Y2)	Kepuasan (Y3)	Kepuasan (Y)
Kepuasan (Y1)	Pearson Correlation	1	,703**	,705**	,884**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70
Kepuasan (Y2)	Pearson Correlation	,703**	1	,778**	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70
Kepuasan (Y3)	Pearson Correlation	,705**	,778**	1	,923**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	,884**	,907**	,923**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70





**LAMPIRAN 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

## UJI RELIABILITAS

### 1. KEPERCAYAAN

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized item	N of item
869	956	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepercayaan (X1.1)	3,81	1,207	70
Kepercayaan (X1.2)	3,70	1,108	70
Kepercayaan (X1.3)	3,76	1,069	70
Kepercayaan (X1)	11,27	3,116	70

#### Inter-Item Correlation Matrix

	Kepercayaan (X1.1)	Kepercayaan (X1.2)	Kepercayaan (X1.3)	Kepercayaan (X1)
Kepercayaan (X1.1)	1,000	,803	,795	,946
Kepercayaan (X1.2)	,803	1,000	,708	,910
Kepercayaan (X1.3)	,795	,708	1,000	,903
Kepercayaan (X1)	,946	,910	,903	1,000

#### 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
Kepercayaan (X1.1)	18,73	26,056	,918	.	,805
Kepercayaan (X1.2)	18,84	27,497	,870	.	,829
Kepercayaan (X1.3)	18,79	27,939	,863	.	,835
Kepercayaan (X1)	11,27	9,708	1,000	.	,908

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22,54	38,831	6,231	4

## 2. HARGA

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized item	N of item
859	936	4

### Item statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Harga (X2.1)	3,56	1,030	70
Harga (X2.2)	3,71	1,131	70
Harga (X2.3)	3,70	1,040	70
Harga (X2)	10,97	2,844	70

### Inter-Item Correlation Matrix

	Harga (X2.1)	Harga (X2.2)	Harga (X2.3)	Harga (X2)
Harga (X2.1)	1,000	,686	,618	,861
Harga (X2.2)	,686	1,000	,739	,917
Harga (X2.3)	,618	,739	1,000	,884
Harga (X2)	,861	,917	,884	1,000

### 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
Harga (X2.1)	18,39	23,313	,801	.	,828
Harga (X2.2)	18,23	21,831	,874	.	,797
Harga (X2.3)	18,24	22,969	,831	.	,819
Harga (X2)	10,97	8,086	1,000	.	,865

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,94	32,345	5,687	4



### 3. KUALITAS PELAYANAN

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized item	N of item
,815	,934	6

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan (X3.1)	3,86	1,094	70
Kualitas Pelayanan (X3.2)	3,64	,979	70
Kualitas Pelayanan (X3.3)	3,80	,967	70
Kualitas Pelayanan (X3.4)	3,50	1,139	70
Kualitas Pelayanan (X3.5)	3,74	,976	70
Kualitas Pelayanan (X3)	18,54	4,356	70

#### Inter-Item Correlation Matrix

	Kualitas Pelayanan (X3.1)	Kualitas Pelayanan (X3.2)	Kualitas Pelayanan (X3.3)	Kualitas Pelayanan (X3.4)	Kualitas Pelayanan (X3.5)
Kualitas Pelayanan (X3.1)	1,000	,696	,671	,721	,714
Kualitas Pelayanan (X3.2)	,696	1,000	,435	,605	,633
Kualitas Pelayanan (X3.3)	,671	,435	1,000	,593	,579
Kualitas Pelayanan (X3.4)	,721	,605	,593	1,000	,680
Kualitas Pelayanan (X3.5)	,714	,633	,579	,680	1,000
Kualitas Pelayanan (X3)	,908	,798	,777	,865	,854

#### 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
Kualitas Pelayanan (X3.1)	33,23	59,802	,881	.	,766
Kualitas Pelayanan (X3.2)	33,44	63,265	,751	.	,788
Kualitas Pelayanan (X3.3)	33,29	63,511	,726	.	,790
Kualitas Pelayanan (X3.4)	33,59	60,043	,825	.	,770
Kualitas Pelayanan (X3.5)	33,34	62,373	,819	.	,781
Kualitas Pelayanan (X3)	18,54	18,976	1,000	.	,896

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
37,09	75,906	8,712	6

#### 4. KEPUASSAN PELANGGAN

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized item	N of item
,864	,947	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan (Y1)	3,74	1,031	70
Kepuasan (Y.2)	3,63	,966	70
Kepuasan (Y3)	3,74	1,163	70
Kepuasan (Y)	11,11	2,862	70

#### Inter-Item Correlation Matrix

	Kepuasan (Y1)	Kepuasan (Y2)	Kepuasan (Y3)	Kepuasan (Y)
Kepuasan (Y1)	1,000	,703	,705	,884
Kepuasan (Y2)	,703	1,000	,778	,907
Kepuasan (Y3)	,705	,778	1,000	,923
Kepuasan (Y)	,884	,907	,923	1,000

#### 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
Kepuasan (Y1)	18,49	23,384	,833	.	,828
Kepuasan (Y2)	18,60	23,664	,869	.	,828
Kepuasan (Y3)	18,49	21,819	,882	.	,800
Kepuasan (Y)	11,11	8,190	1,000	.	,887

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22,23	32,759	5,724	4

## LAMPIRAN 6

Hasil Uji Regresi, Asumsi Klasik  
dan Hipotesis



Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik, Dan Uji Hipotesis

Regression  
 REGRESSION  
 /MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT Y  
 /METHOD=ENTER X1 X2 X3  
 /SCATTERPLOT=(\*SRESID ,\*ZPRED)  
 /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).

Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Variables Entered	Variables Removed	Method
Kualitas pelayanan (X3), Kepercayaan (X2), Harga (X1) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 <sup>a</sup>	.688	.654	1,013

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X3), Harga (X2),

Kepercayaan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	497,419	3	165,806	161,723	,000b
Residual	67,667	66	1,025		
Total	565,086	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Harga (X2), Kepercayaan (X1)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,390	,548		,712	,479
1 Kepercayaan (X1)	,475	,100	,517	4,731	,000
Harga (X2)	,219	,083	,218	2,635	,010
Kualitas Pelayanan (X3)	,160	,070	,244	2,299	,025

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Coefficients<sup>a</sup>Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5,20	14,64	11,11	2,685	70
Std. Predicted Value	-2,201	1,313	,000	1,000	70
Standard Error of Predicted Value	,133	,469	,231	,072	70
Adjusted Predicted Value	5,33	14,62	11,12	2,694	70
Residual	-2,290	1,935	,000	,990	70
Std. Residual	-2,262	1,911	,000	,978	70
Stud. Residual	-2,367	1,928	-,001	1,007	70
Deleted Residual	-2,508	1,969	-,003	1,051	70
Stud. Deleted Residual	-2,455	1,969	-,003	1,020	70
Mahal. Distance	,200	13,787	2,957	2,627	70
Cook's Distance	,000	,133	,015	,023	70
Centered Leverage Value	,003	,200	,043	,038	70

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

## Charts

## REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL ZPP

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN

/DEPENDENT Y

/METHOD=ENTER X1 X2 X3

/SCATTERPLOT=(\*SRESID ,\*ZPRED)

## REGRESSION

Output created Comments		01-MARET-2019 13:17:10
Input	Data	E\Desktop\SKRIPSI ACHMAD RIZAL N\Untitled Ayuk.sav
	Active Databest	Dataset 1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split file	<none>
	N of Rows In Working Data File	70
Missing value handling	Definision of missing	User – defined missing values are treated as missing
	Cased used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION/MISSING LISTWISE/STATISTICS COEF OUTS R ANOVA COLLIN TOL ZPP / CRITERIA = PIN(.05) POUT (.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y / METHOD=ENTER X1 X2 X3 / SCATTERPLOT= (SRESID, ZPRED) /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
Resource	Proressor Time	00:00:02:50
	Elapsed Time	00:0:02:42
	Memory required	2316 bytes
	Additual Memory Required for Residual plots	896 bytes

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan (X3), Kepercayaan (X2), Harga (X1) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,938a	,880	,875	1,013	1,403

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Harga (X2), Kepercayaan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	497,419	3	165,806	161,723	,000b
	Residual	67,667	66	1,025		
	Total	565,086	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Harga (X2), kepercayaan (X1)



## Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.785	3.238		,712	,479
Kepercayaan (X1)	,475	,100	,517	4,731	,000
Harga (X2)	,219	,083	,218	2,635	,002
Kualitas Pelayanan (X3)	,160	,070	,244	2,299	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

## Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	,390	,548		,712	,479						
Kepercayaan (X1)	,475	,100	,517	4,731	,000	,921	,503	,202	,152	6,583	
Harga (X2)	,219	,083	,218	2,635	,010	,855	,309	,112	,266	3,758	
Kualitas Pelayanan (X3)	,160	,070	,244	2,299	,025	,894	,272	,098	,161	6,196	

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Collinearity Diagnostics

Model Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
			(Const)	Kepercayaan (X1)	Harga (X2)	Kualitas pelayanan (X3)
1	3,940	1,000	,00	,00	,00	,00
2	,043	9,570	,84	,04	,03	,01
3	,012	18,503	,00	,18	,97	,09
4	,005	26,975	,16	,78	,00	,90

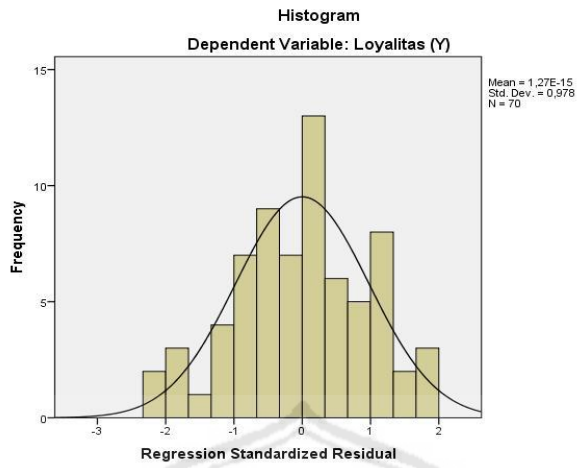
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Residuals Statistics

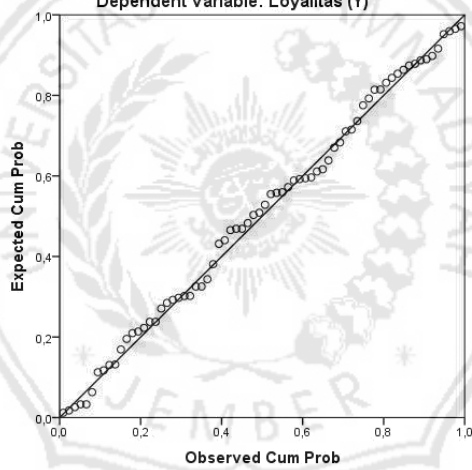
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5,20	14,64	11,11	2,685	70
Std. Predicted Value	-2,201	1,313	,000	1,000	70
Standard Error of Predicted Value	,133	,469	,231	,072	70
Adjusted Predicted Value	5,33	14,62	11,12	2,694	70
Residual	-2,290	1,935	,000	,990	70
Std. Residual	-2,262	1,911	,000	,978	70
Stud. Residual	-2,367	1,928	-,001	1,007	70
Deleted Residual	-2,508	1,969	-,003	1,051	70
Stud. Deleted Residual	-2,455	1,969	-,003	1,020	70
Mahal. Distance	,200	13,787	2,957	2,627	70
Cook's Distance	,000	,133	,015	,023	70
Centered Leverage Value	,003	,200	,043	,038	70

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

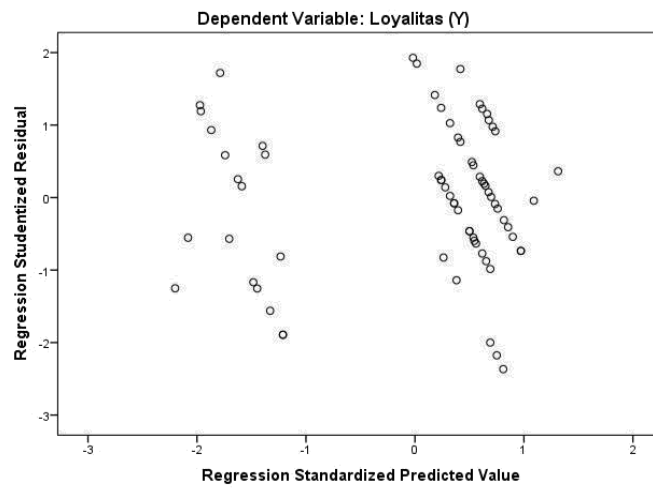
# Charts



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**  
Dependent Variable: Loyalitas (Y)



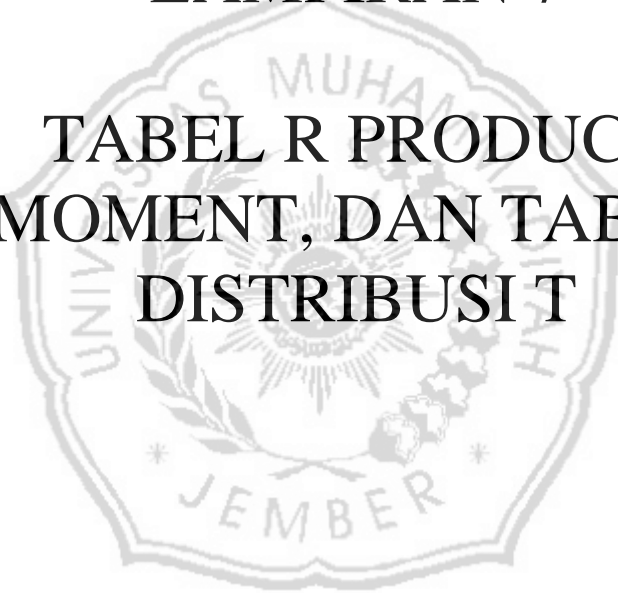
**Scatterplot**





## LAMPIRAN 7

# TABEL R PRODUCT MOMENT, DAN TABEL DISTRIBUSI T



Tabel r product Moment (Sig = 0,05)

df	R	df	R	df	r	df	R
1	0.9969	26	0.3739	51	0.2706	76	0.2227
2	0.9500	27	0.3673	52	0.2681	77	0.2213
3	0.8783	28	0.3610	53	0.2656	78	0.2199
4	0.8114	29	0.3550	54	0.2632	79	0.2165
5	0.7545	30	0.3494	55	0.2609	80	0.2162
6	0.7067	31	0.3440	56	0.2586	81	0.2159
7	0.6664	32	0.3388	57	0.2564	82	0.2146
8	0.6319	33	0.3388	58	0.2542	83	0.2133
9	0.6021	34	0.3291	59	0.2521	84	0.2120
10	0.5760	35	0.3246	60	0.2500	85	0.2108
11	0.5529	36	0.3202	61	0.2480	86	0.2096
12	0.5324	37	0.3160	62	0.2461	87	0.2084
13	0.5140	38	0.3120	63	0.2441	88	0.2072
14	0.4973	39	0.3081	64	0.2423	89	0.2061
15	0.4821	40	0.3044	65	0.2404	90	0.2050
16	0.4683	41	0.3008	66	0.2387	91	0.2039
17	0.4555	42	0.2973	67	0.2369	92	0.2028
18	0.4438	43	0.2940	68	0.2352	93	0.2017
19	0.4329	44	0.2907	69	0.2335	94	0.2006
20	0.4227	45	0.2876	70	0.2319	95	0.1996
21	0.4132	46	0.2845	71	0.2303	96	0.1986
22	0.4044	47	0.2816	72	0.2287	97	0.1975
23	0.3961	48	0.2787	73	0.2272	98	0.1966
24	0.3882	49	0.2759	74	0.2257	99	0.1956
25	0.3809	50	0.2732	75	0.2242	100	0.1946

Df	0,1	0,05	0,025
1	3.0777	6.3138	12.7062
2	1.8856	2.9200	4.3027
3	1.6377	2.3534	3.1824
4	1.5332	2.1318	2.7764
5	1.4759	2.0150	2.5706
6	1.4398	1.9432	2.4469
7	1.4149	1.8946	2.3646
8	1.3968	1.8595	2.3060
9	1.3830	1.8331	2.2622
10	1.3722	1.8125	2.2281
11	1.3634	1.7959	2.2010
12	1.3562	1.7823	2.1788
13	1.3502	1.7709	2.1604
14	1.3450	1.7613	2.1448
15	1.3406	1.7531	2.1314
16	1.3368	1.7459	2.1199
17	1.3334	1.7396	2.1098
18	1.3304	1.7341	2.1009
19	1.3277	1.7291	2.0930
20	1.3253	1.7247	2.0860
21	1.3232	1.7207	2.0796
22	1.3212	1.7171	2.0739
23	1.3195	1.7139	2.0687
24	1.3178	1.7109	2.0639
25	1.3163	1.7081	2.0595
26	1.3150	1.7056	2.0555
27	1.3137	1.7033	2.0518
28	1.3125	1.7011	2.0484
29	1.3114	1.6991	2.0452
30	1.3104	1.6973	2.0423
31	1.3095	1.6955	2.0395
32	1.3086	1.6939	2.0369
33	1.3077	1.6924	2.0345
34	1.3070	1.6909	2.0322
35	1.3062	1.6896	2.0301
36	1.3055	1.6883	2.0281
37	1.3049	1.6871	2.0262
38	1.3042	1.6860	2.0244
39	1.3036	1.6849	2.0227
40	1.3031	1.6839	2.0211
41	1.3025	1.6829	2.0195
42	1.3020	1.6820	2.0181
43	1.3016	1.6811	2.0167
44	1.3011	1.6802	2.0154
45	1.3006	1.6794	2.0141
46	1.3002	1.6787	2.0129
47	1.2998	1.6779	2.0117

48	1.2994	1.6772	2.0106
49	1.2991	1.6766	2.0096
50	1.2987	1.6759	2.0086
51	1.2984	1.6753	2.0076
52	1.2980	1.6747	2.0066
53	1.2977	1.6741	2.0057
54	1.2974	1.6736	2.0049
55	1.2971	1.6730	2.0040
56	1.2969	1.6725	2.0032
57	1.2966	1.6720	2.0025
58	1.2963	1.6716	2.0017
59	1.2961	1.6711	2.0010
60	1.2958	1.6706	2.0003
61	1.2956	1.6702	1.9996
62	1.2954	1.6698	1.9990
63	1.2951	1.6694	1.9983
64	1.2949	1.6690	1.9977
65	1.2947	1.6686	1.9971
66	1.2945	1.6683	1.9966
67	1.2943	1.6679	1.9960
68	1.2941	1.6676	1.9955
69	1.2939	1.6672	1.9949
70	1.2938	1.6669	1.9944
71	1.2936	1.6666	1.9939
72	1.2934	1.6663	1.9935
73	1.2933	1.6660	1.9930
74	1.2931	1.6657	1.9925
75	1.2929	1.6654	1.9921
76	1.2928	1.6652	1.9917
77	1.2926	1.6649	1.9913
78	1.2925	1.6646	1.9908
79	1.2924	1.6644	1.9905
80	1.2922	1.6641	1.9901
81	1.2921	1.6639	1.9897
82	1.2920	1.6636	1.9893
83	1.2918	1.6634	1.9890
84	1.2917	1.6632	1.9886
85	1.2916	1.6630	1.9883
86	1.2915	1.6628	1.9879
87	1.2914	1.6626	1.9876
88	1.2912	1.6624	1.9873
89	1.2911	1.6622	1.987
90	1.291	1.6623	1.9867
91	1.2909	1.6618	1.9864
92	1.2908	1.6616	1.9861
93	1.2907	1.6614	1.9858
94	1.2906	1.6612	1.9855
95	1.2905	1.6611	1.9853



96	1.2904	1.6609	1.985
97	1.2903	1.6607	1.9847
98	1.2902	1.6606	1.9845
99	1.2902	1.6604	1.9842
100	1.2901	1.6602	1.984



Lampiran 8  
Dokumentas






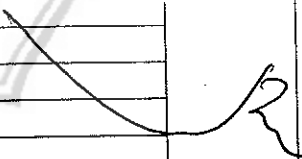
**FORMULIR**  
**REVISI UJIAN SKRIPSI DAN KOMPREHENSIF**

No. Dok : FM-00401 20003-08.

Judul : .....

Peneliti : AKHMAD RIZAL  
NIM : 141041050

HARI/TGL: RABU, 24-4-19

No.	Penguji	Hal	Bagian yang direvisi (jika ada)	Tanda tangan awal	Tanda tangan akhir
1.	Ketua Penguji <u>ANWAR</u>	26	NOMOR HALAMAN KANAN ATAS TANDA JUDUL TIDAK HALAMEN LIHAT PEDOMAN PENULISAN SKRIPSI. *19 MINTA DIGANTI YANG JELAS *31 STRUKTUR ORGANISASI PEMILIK PERSH -> PIMPINAN TIDAK USAH FURT NOT		
2.	Anggota (Pembimbing 1) <u>Muruq</u>	27	TIDAK USAH FURT NOT		
3.	Anggota (Pembimbing 2) <u>Izzudin</u>		Sistematis Penulisan	