

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Fauzan Roji Herdito, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Program Studi Manajemen yang sedang mengadakan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE di Kota Yogyakarta”**. Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner. Berikut kuisisioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Fauzan Roji Herdito

A. DATA RESPONDEN

Nama Responden :

Pekerjaan :

Nomor Responden * : **(tidak perlu diisi)**

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia). Lingkari (o) atau silang (×) untuk jawaban pilihan saudara.

1. Jenis kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Usia

- a. 17-25 tahun
- b. 26-35 tahun
- c. 36-45 tahun

3. Frekuensi menggunakan jasa pengiriman barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam 1 tahun terakhir

- a. 2-3 kali
- b. 4-5 kali
- c. > 5 kali

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda centang (√) atau silang (×) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan.

Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu: **Sangat Tidak Setuju (STS)**, **Tidak Setuju (TS)**, **Netral (N)**, **Setuju (S)**, dan **Sangat Setuju (SS)**. Dimohon Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya dan seobjektif mungkin.

Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kualitas Pelayanan					
<i>KL1</i>	JNE memiliki peralatan modern	1	2	3	4	5
<i>KL2</i>	Fasilitas fisik JNE secara visual menarik	1	2	3	4	5
<i>KL3</i>	Karyawan JNE berpenampilan rapi	1	2	3	4	5
<i>KL4</i>	Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan	1	2	3	4	5
<i>KL5</i>	JNE berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu yang ditentukan	1	2	3	4	5
<i>KL6</i>	Karyawan JNE tulus dalam memecahkan masalah	1	2	3	4	5
<i>KL7</i>	JNE melakukan layanan yang tepat sejak pertama kalinya kepada Anda	1	2	3	4	5
<i>KL8</i>	JNE menyediakan layanan dan pada saat itu berjanji untuk melakukannya	1	2	3	4	5
<i>KL9</i>	Sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan	1	2	3	4	5
<i>KL10</i>	Karyawan JNE memberitahu Anda tentang kepastian waktu dengan jelas	1	2	3	4	5
<i>KL11</i>	Karyawan JNE memberikan layanan yang cepat	1	2	3	4	5
<i>KL12</i>	Karyawan JNE selalu bersedia untuk membantu Anda	1	2	3	4	5
<i>KL13</i>	Karyawan JNE tidak terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan Anda	1	2	3	4	5
<i>KL14</i>	Karyawan JNE menanamkan kerahasiaan Anda	1	2	3	4	5
<i>KL15</i>	Anda merasa aman dalam transaksi	1	2	3	4	5

Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>KL16</i>	Karyawan JNE secara konsisten bersikap sopan dengan Anda	1	2	3	4	5
<i>KL17</i>	Karyawan JNE memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan Anda	1	2	3	4	5
<i>KL18</i>	JNE memberikan perhatian individu dengan Anda	1	2	3	4	5
<i>KL19</i>	JNE memiliki jam operasi yang nyaman untuk Anda	1	2	3	4	5
<i>KL20</i>	Karyawan JNE yang memberikan perhatian pribadi dengan Anda	1	2	3	4	5
<i>KL21</i>	JNE memiliki perhatian terbaik untuk Anda	1	2	3	4	5
<i>KL22</i>	Karyawan JNE memahami kebutuhan spesifik Anda	1	2	3	4	5
Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Pelanggan						
<i>KP1</i>	Anda puas dengan tingkat layanan yang disediakan JNE	1	2	3	4	5
<i>KP2</i>	Anda puas berbicara dengan karyawan JNE	1	2	3	4	5
<i>KP3</i>	Anda puas dengan informasi yang diterima	1	2	3	4	5
Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Citra Perusahaan						
<i>CP1</i>	Anda selalu memiliki kesan yang baik terhadap JNE	1	2	3	4	5
<i>CP2</i>	JNE Memiliki citra yang baik di benak Anda	1	2	3	4	5
<i>CP3</i>	JNE Memiliki citra yang lebih baik dibandingkan pesaingnya	1	2	3	4	5
Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Loyalitas Pelanggan						
<i>LP1</i>	Anda setia terhadap JNE	1	2	3	4	5
<i>LP2</i>	Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan JNE	1	2	3	4	5
<i>LP3</i>	Anda mereferensikan JNE secara total esistensi perusahaan	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 2. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	81	52.3	52.3	52.3
Valid Perempuan	74	47.7	47.7	100.0
Total	155	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-25 Tahun	136	87.7	87.7	87.7
Valid 26--35 Tahun	14	9.0	9.0	96.8
36-45 Tahun	5	3.2	3.2	100.0
Total	155	100.0	100.0	

Frekuensi Menggunakan Jasa Pengiriman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2-3 Kali	86	55.5	55.5	55.5
Valid 4-5 Kali	32	20.6	20.6	76.1
> 5 Kali	37	23.9	23.9	100.0
Total	155	100.0	100.0	

Pekerjaan

Mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	109	70.3	100.0	100.0
Missing	System	46	29.7		
Total		155	100.0		

Pelajar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	7.7	100.0	100.0
Missing	System	143	92.3		
Total		155	100.0		

Pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	6.5	100.0	100.0
Missing	System	145	93.5		
Total		155	100.0		

Swasta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2.6	100.0	100.0
Missing	System	151	97.4		
Total		155	100.0		

Lainlain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	20	12.9	100.0	100.0
Missing	System	135	87.1		
Total		155	100.0		

KL21	Pearson Correlation	.302	.531*	.519*	.273	-.053	.344	.276	.303	.101	.119	.481*	.469*	.399*	.429*	-.025	-.034	.273	.644*	.211	.672*	1	.237	.706*
	Sig. (2-tailed)	.105	.003	.003	.145	.779	.063	.140	.104	.596	.532	.007	.009	.029	.018	.895	.857	.144	.000	.263	.000		.207	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL22	Pearson Correlation	.094	.063	.100	.224	.088	.170	.188	.159	.139	-.301	-.237	-.133	-.129	.158	.151	.273	.058	.415*	-.043	.235	.237	1	.282
	Sig. (2-tailed)	.621	.740	.600	.235	.645	.370	.321	.401	.464	.106	.207	.483	.496	.404	.426	.144	.762	.023	.820	.212	.207		.131
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL	Pearson Correlation	.481*	.632*	.559*	.463*	.353	.476*	.534*	.604*	.361*	.428*	.608*	.635*	.248	.499*	.177	.379*	.476*	.653*	.074	.536*	.706*	.282	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.001	.010	.056	.008	.002	.000	.050	.018	.000	.000	.186	.005	.350	.039	.008	.000	.696	.002	.000	.131	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Pre-Test Kepuasan Pelanggan

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP
KP1	Pearson Correlation	1	.481**	.462*	.782**
	Sig. (2-tailed)		.007	.010	.000
	N	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.481**	1	.294	.682**
	Sig. (2-tailed)	.007		.115	.000
	N	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.462*	.294	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.010	.115		.000
	N	30	30	30	30
KP	Pearson Correlation	.782**	.682**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Pre-Test Citra Perusahaan

Correlations

		CP1	CP2	CP3	CP
CP1	Pearson Correlation	1	.424 [*]	.235	.647 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.019	.212	.000
	N	30	30	30	30
CP2	Pearson Correlation	.424 [*]	1	.628 ^{**}	.873 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.019		.000	.000
	N	30	30	30	30
CP3	Pearson Correlation	.235	.628 ^{**}	1	.833 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.212	.000		.000
	N	30	30	30	30
CP	Pearson Correlation	.647 ^{**}	.873 ^{**}	.833 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Pre-Test Loyalitas Pelanggan

Correlations

		LP1	LP2	LP3	LP
LP1	Pearson Correlation	1	.847**	.562**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30
LP2	Pearson Correlation	.847**	1	.600**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
LP3	Pearson Correlation	.562**	.600**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30
LP	Pearson Correlation	.917**	.930**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Pre-Test Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	22

Uji Reliabilitas Pre-Test Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	3

Uji Reliabilitas Pre-Test Citra Perusahaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	3

Uji Reliabilitas Pre-Test Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	3

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

		Correlations			
		KP1	KP2	KP3	KP
KP1	Pearson Correlation	1	.613**	.555**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	155	155	155	155
KP2	Pearson Correlation	.613**	1	.648**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	155	155	155	155
KP3	Pearson Correlation	.555**	.648**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	155	155	155	155
KP	Pearson Correlation	.826**	.879**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	155	155	155	155

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Citra Perusahaan

		Correlations			
		CP1	CP2	CP3	CP
CP1	Pearson Correlation	1	.630**	.610**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	155	155	155	155
CP2	Pearson Correlation	.630**	1	.866**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	155	155	155	155
CP3	Pearson Correlation	.610**	.866**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	155	155	155	155
CP	Pearson Correlation	.827**	.933**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	155	155	155	155

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

Correlations

		LP1	LP2	LP3	LP
LP1	Pearson Correlation	1	.726**	.385**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	155	155	155	155
LP2	Pearson Correlation	.726**	1	.590**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	155	155	155	155
LP3	Pearson Correlation	.385**	.590**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	155	155	155	155
LP	Pearson Correlation	.852**	.916**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	155	155	155	155

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	17

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	3

Uji Reliabilitas Citra Perusahaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	3

Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	3

LAMPIRAN 5. ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KL1	155	1	5	3.28	.717
KL2	155	1	5	3.36	.755
KL3	155	1	5	3.45	.740
KL4	155	1	5	3.43	.730
KL5	155	1	5	3.46	.775
KL6	155	1	5	3.52	.784
KL7	155	1	5	3.24	.625
KL8	155	1	5	3.52	.733
KL9	155	1	5	3.21	.830
KL10	155	1	5	3.68	.762
KL11	155	1	5	3.61	.706
KL12	155	1	5	3.55	.740
KL13	155	2	5	3.59	.709
KL14	155	1	5	3.63	.666
KL15	155	1	5	3.26	.780
KL16	155	1	5	3.26	.692
KL17	155	1	5	3.10	.722
KL	155	44	73	58.15	6.320
KP1	155	1	5	3.03	.893
KP2	155	1	5	3.17	.986
KP3	155	1	5	3.55	1.064
KP	155	3	15	9.75	2.529
CP1	155	1	5	3.01	.940
CP2	155	1	5	3.17	1.005
CP3	155	1	5	3.28	.990
CP	155	3	15	9.46	2.632
LP1	155	1	5	2.73	1.153
LP2	155	1	5	3.08	1.042
LP3	155	1	5	3.32	.985
LP	155	3	15	9.12	2.686
Valid N (listwise)	155				

LAMPIRAN 6. ANALISIS REGRESI LINEAR

Regresi Sederhana (Kualitas Layanan terhadap Citra)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.043 ^a	.002	-.005	2.638

a. Predictors: (Constant), KL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.948	1	1.948	.280	.597 ^b
	Residual	1064.530	153	6.958		
	Total	1066.477	154			

a. Dependent Variable: CP

b. Predictors: (Constant), KL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.423	1.967		4.282	.000
	KL	.018	.034	.043	.529	.597

a. Dependent Variable: CP

Regresi Berganda (KL, dan CP terhadap KP)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 ^a	.289	.280	2.146

a. Predictors: (Constant), CP, KL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	284.533	2	142.267	30.886	.000 ^b
	Residual	700.151	152	4.606		
	Total	984.684	154			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), CP, KL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.052	1.694		3.573	.000
	KL	-.020	.027	-.051	-.741	.460
	CP	.516	.066	.537	7.849	.000

a. Dependent Variable: KP

Regresi Berganda (KL, CP, dan KP terhadap LP)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.418	.406	2.070

a. Predictors: (Constant), KP, KL, CP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	463.708	3	154.569	36.076	.000 ^b
	Residual	646.963	151	4.285		
	Total	1110.671	154			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), KP, KL, CP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.953	1.701		2.324	.021
	KL	-.036	.026	-.086	-1.379	.170
	CP	.408	.075	.400	5.429	.000
	KP	.352	.078	.331	4.495	.000

a. Dependent Variable: LP

LAMPIRAN 7. PATH ANALYSIS

Mediasi 1

Regresi Persamaan Pertama (Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan Pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.028 ^a	.001	-.006	2.536

a. Predictors: (Constant), KL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.760	1	.760	.118	.732 ^b
	Residual	983.924	153	6.431		
	Total	984.684	154			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), KL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.401	1.891		5.500	.000
	KL	-.011	.032	-.028	-.344	.732

a. Dependent Variable: KP

Regresi Persamaan Kedua (Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 ^a	.304	.295	2.255

a. Predictors: (Constant), KP, KL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	337.417	2	168.709	33.163	.000 ^b
	Residual	773.254	152	5.087		
	Total	1110.671	154			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), KP, KL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.020	1.841		2.727	.007
	KL	-.027	.029	-.063	-.928	.355
	KP	.580	.072	.546	8.062	.000

a. Dependent Variable: LP

Mediasi 2

Regresi Persamaan Pertama (Citra Perusahaan, terhadap Kepuasan Pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.535 ^a	.286	.282	2.143

a. Predictors: (Constant), CP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	282.003	1	282.003	61.403	.000 ^b
	Residual	702.681	153	4.593		
	Total	984.684	154			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), CP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.891	.644		7.594	.000
	CP	.514	.066	.535	7.836	.000

a. Dependent Variable: KP

Regresi Persamaan Kedua (Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	.410	.402	2.076

a. Predictors: (Constant), KP, CP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	455.561	2	227.781	52.850	.000 ^b
	Residual	655.110	152	4.310		
	Total	1110.671	154			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), KP, CP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.834	.732		2.505	.013
	CP	.401	.075	.393	5.332	.000
	KP	.358	.078	.337	4.572	.000

a. Dependent Variable: LP