

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN JNE TOMANG**

Kepada Yth,

Saudara/I Responden

Di – Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SYARIEF

NIM : 2013-11-157

Adalah mahasiswa S-1 Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Dengan ini saya memohon kepada Saudara/I untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyaknya akan mengganggu aktivitas atau ketenangan Saudara/I. Penelitian ini digunakan hanya untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya.

Atas kesediaan Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

SYARIEF

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah setiap pernyataan sesuai dengan pendapat Anda.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda.
3. Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut:
STS : Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Sesuai (1)
TS : Tidak Setuju / Tidak Sesuai (2)
S : Setuju / Sesuai (3)
SS : Sangat Setuju / Sangat Sesuai (4)

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nomor responden : ____ (diisi oleh peneliti)

1. Jenis Kelamin : () Laki-Laki
() Perempuan
2. Usia : () 17 – 22 tahun
() 23 – 28 tahun
() 29 – 34 tahun
() > 35 tahun
3. Pendidikan Terakhir : () SMP
() SMA
() S1
4. Pekerjaan/Profesi : () Pelajar/Mahasiswa
() Wirausaha
() Karyawan Swasta
5. Berapa kali dalam seminggu anda menggunakan layanan JNE TOMANG?
() 1-2 kali () 5-6 kali
() 3-4 kali () > 6 kali

No.	Pernyataan	1	2	3	4
	Kualitas Layanan	STS	TS	S	SS
1.	JNE memberikan layanan secara cepat				
2.	JNE cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan.				
3.	Karyawan JNE selalu bersedia membantu pelanggan				
4.	JNE selalu tanggap terhadap keluhan pelanggan				
5.	JNE dapat berkomunikasi dengan baik terhadap para pelanggan				
6.	Tersedianya layanan <i>Customer Service</i> di JNE				
7.	JNE selalu mengutamakan keamanan barang yang akan dikirim				
8.	JNE memiliki kenyamanan dan kebersihan tempat				
9.	Karyawan JNE selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian				
10.	JNE selalu memberikan fasilitas yang mendukung				
11.	JNE memiliki reputasi perusahaan yang terjamin				
12.	Karyawan JNE selalu memberikan keramahan dalam memberikan pelayanan				
13.	JNE memiliki fasilitas yang mendukung tentang keamanan barang yang akan dikirim				

	Kepercayaan Merek	STS	TS	S	SS
14.	Pelanggan percaya atas keamanan barang yang akan dikirim melalui JNE				
15.	Pelanggan yakin akan waktu pengiriman barang yang dijanjikan oleh JNE				

16.	JNE menyediakan asuransi terhadap barang yang akan dikirim				
17.	Karyawan JNE yang selalu memperhatikan keamanan barang yang akan dikirim				
	Kepuasan Pelanggan	STS	TS	S	SS
18.	Pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawan JNE				
19.	Saya merasa puas terhadap harga jasa yang ditawarkan				
20.	Sayamerasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh JNE				
21.	Saya puas terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan JNE				
22.	Saya puas terhadap keamanan terhadap barang yang akan dikirim				
	Loyalitas Pelanggan	STS	TS	S	SS
23.	Saya sering menggunakan jasa pengiriman barang pada JNE				
24.	Saya sebagai pelanggan tidak akan menggunakan jasa pengiriman barang lain selain JNE				
25.	Saya merekomendasikan jasa JNE kepada keluarga dan kerabat				
26.	Saya bersedia memberikan info dan kesan positif terhadap pelayanan JNE				
27.	Saat sebagai pelanggan tidak mudah terpicat akan penawaran yang diberikan para kompetitor JNE				
28.	Saya menjadikan JNE sebagai prioritas dalam pengiriman barang				

Terima kasih atas kerja sama Saudara/I

Lampiran II

Tabulasi Pre-Test 30 Responden

NO	Kualitas Layanan													kepercayaan merek					kepuasan pelanggan					loyalitas Pelanggan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	jumlah	14	15	16	17	Jumlah	18	19	20	21	22	Jumlah	23	24	25	26	27	28	jumlah
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	47	4	4	2	3	13	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	4	21
2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	45	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	4	21
3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	46	3	4	3	3	13	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	3	22
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	42	3	4	3	3	13	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	3	21
5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	47	3	4	3	3	13	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	3	22
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17
7	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	36	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
8	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	42	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
9	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	44	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22
10	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	46	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19
13	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	42	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
15	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	35	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
17	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	47	4	3	4	4	15	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	4	22
18	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	44	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	3	19
22	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	45	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	3	19
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
27	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	46	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22
28	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	44	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	4	20
29	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	42	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	3	19
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran III
Hasil Uji validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	89.6333	66.171	.721	.935
k2	89.6667	65.264	.663	.936
k3	89.7000	67.252	.627	.936
k4	89.6667	69.057	.348	.939
k5	89.6667	65.954	.529	.938
k6	89.6333	68.240	.442	.938
k7	89.4667	67.844	.392	.940
k8	89.7000	68.079	.506	.938
k9	89.7000	68.148	.496	.938
k10	89.6667	65.471	.641	.936
k11	89.6667	65.264	.663	.936
k12	89.7000	67.252	.627	.936
k13	89.6333	66.171	.721	.935
bt1	89.6333	66.171	.721	.935
bt2	89.3667	66.723	.593	.937
bt3	89.7000	66.907	.570	.937
bt4	89.6667	66.506	.702	.936
kp1	89.6000	65.007	.743	.935
kp2	89.3667	66.723	.593	.937
kp3	89.4333	68.254	.398	.939
kp4	89.7667	67.702	.643	.937
kp5	89.7000	68.286	.476	.938
lp1	89.6000	65.007	.743	.935
lp2	89.3667	66.723	.593	.937
lp3	89.4333	68.254	.398	.939
lp4	89.7667	67.702	.643	.937
lp5	89.7000	68.286	.476	.938
lp6	89.6000	66.662	.634	.936

Lampiran IV
Hasil uji reabilitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

119	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	44	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22
120	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	46	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19	
123	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	42	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
125	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	35	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	
127	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	47	4	3	4	4	15	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	4	22	
128	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	44	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20	
129	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20	
130	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	3	19	
132	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	45	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	3	19	
133	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	
136	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20	
137	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	46	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22	
138	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	44	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	4	20	
139	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	42	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	3	19	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	

Lampiran VI

Hasil uji analisis jalur tahap 1

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.880 ^a	.774	.771	.82633	
a. Predictors: (Constant), kepercayaanmerek, kualitaslayanan					
b. Dependent Variable: kepuasanpelanggan					

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	320.245	2	160.123	234.499	.000 ^b
	Residual	93.547	137	.683		
	Total	413.793	139			
a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan						
b. Predictors: (Constant), kepercayaanmerek, kualitaslayanan						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.318	.734		1.794	.075
	Kualitaslayanan	.157	.026	.385	6.062	.000
	kepercayaanmerek	.642	.074	.549	8.643	.000
a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan						

Lampiran VII
Hasil uji analisis jalur tahap II

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 ^a	.964	.963	.38018
a. Predictors: (Constant), kepuasanpelanggan, kualitasayanan, kepercayaanmerek				
b. Dependent Variable: loyalitaspelanggan				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	521.629	3	173.876	1202.984	.000 ^b
	Residual	19.657	136	.145		
	Total	541.286	139			
a. Dependent Variable: loyalitaspelanggan						
b. Predictors: (Constant), kepuasanpelanggan, kualitasayanan, kepercayaanmerek						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.642	.342		1.879	.062
	Kualitasayanan	.055	.013	.117	4.064	.000
	kepercayaanmerek	.204	.042	.152	4.803	.000
	kepuasanpelanggan	.859	.039	.751	21.856	.000
a. Dependent Variable: loyalitaspelanggan						