

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER PENELITIAN

BAGIAN 1 SCREENING QUESTION

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan diri anda.

Apakah anda pernah menggunakan JNE lebih dari sekali?

- Ya
- Tidak

Keterangan: Jika dijawab tidak, akan lanjut ke halaman terakhir (halaman terima kasih) tidak mengisi kuisioner.

BAGIAN 2 INFORMASI DEMOGRAFIS & PSIKOGRAFIS

Jenis kelamin:

- Pria
- Wanita

Tingkat usia:

- < 20
- 20 – 30
- 31 – 40
- > 40

Profesi:

- Mahasiswa
- Karyawan

- Pegawai Negeri
- Wirausaha
- Lainnya

Pendidikan:

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- Magister
- Ph.D

Penghasilan Perbulan:

- < 1.000.000
- 1.000.000 – 2.000.000
- > 2.000.000

BAGIAN 3 PENGISIAN PERNYATAAN KUISIONER

Isilah sesuai dengan pendapat anda mengenai JNE.

Keterangan Pengisian:

Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Cukup Setuju (CS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

Variabel	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	CS 4	S 5	SS 6
<i>Reliability</i>	<p>Keakuratan waktu pengiriman yang dijanjikan JNE sudah sesuai.</p> <p>Ketika ada masalah dengan paket saya, <i>customer service</i> JNE selalu memberikan solusi.</p> <p>JNE merupakan perusahaan pengiriman yang dapat diandalkan dan dipercaya.</p> <p>JNE mampu memberikan pelayanan pengiriman yang cepat dan aman sesuai dengan yang dijanjikan.</p> <p>Dukungan IT yang dimiliki JNE dapat memberikan informasi yang akurat terkait pengiriman saya.</p>						
Kepuasan Pelanggan	<p>JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman yang tepat bagi saya.</p> <p>Jasa pengiriman yang diberikan oleh JNE mampu memenuhi ekspektasi saya.</p> <p>Saya sangat puas dengan pelayanan jasa pengiriman yang diberikan oleh JNE.</p>						

LAMPIRAN 2 HASIL UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Uji Validitas & Reliabilitas variabel *Reliability*.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.887
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	560.900
	Df	10
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component 1
REL1	.792
REL2	.862
REL3	.897
REL4	.900
REL5	.914

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	5

Uji Validitas & Reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.753
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	417.468
	Df	3
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component 1
KP1	.925
KP2	.959
KP3	.954

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

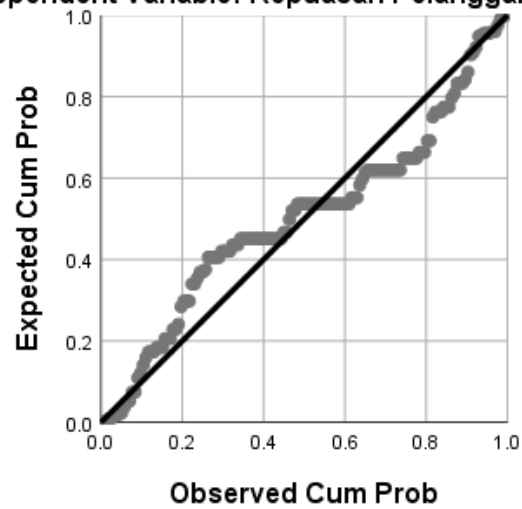
extracted.

Reliability Statistics

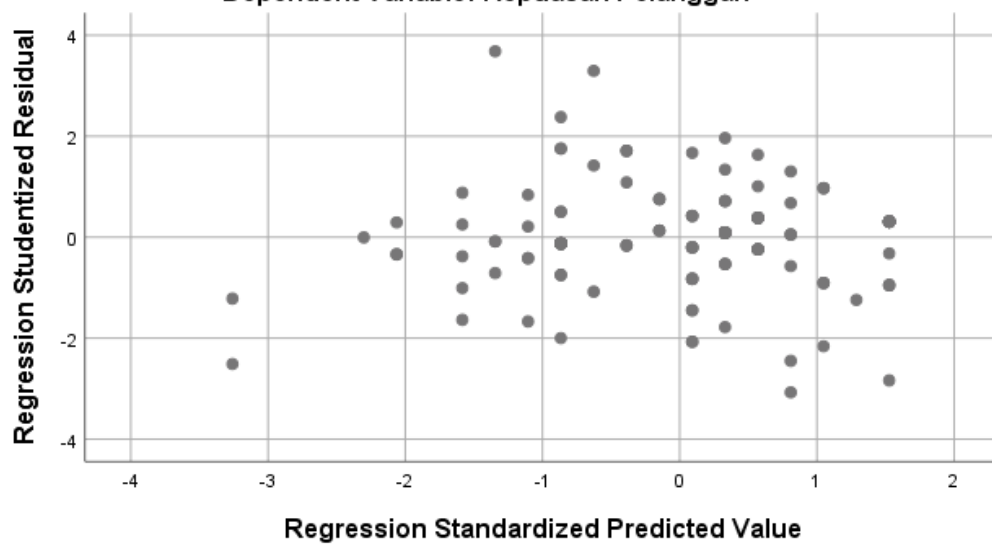
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	3

LAMPIRAN 3 HASIL UJI ASUMSI KLASIK**Uji Normalitas****Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Uji Heterokedastisitas.****Scatterplot**

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



LAMPIRAN 4 HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.564	.756		2.068	.040
	Reliability	.532	.032	.811	16.860	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN 5 UJI HIPOTESIS

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.564	.756		2.068	.040
	Reliability	.532	.032	.811	16.860	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisiensi Determinisasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.658	.655	1.60813

a. Predictors: (Constant), Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Putri Nurul Zam Zam
NIM : 1911102431160
Program Studi : Manajemen
Email : 1911102431160@umkt.ac.id

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar – benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan didaftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 22 juni 2023








Yang membuat pernyataan,
Ttd






Putri Nurul Zam Zam

FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : PUTRI NURUL ZAM ZAM
 NIM : 1911102431160
 Program Studi : Manajemen
 Bimbingan Mulai : 21 Februari
 Judul Skripsi : "Pengaruh Reliability terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi JNE di Kota Samarinda"

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing
1.	21 / 2023 Feb	Pembahasan BAB 1, 2, 3 dan pembagian variabel	
2.	14 / 2023 Maret	Pembahasan data pendukung, renti hipotesis, penelitian terdahulu dan format penulisan.	
3.	29 / 2023 Maret	Revisi kalimat dan diparaphrase, revisi format penulisan gambar.	
4.	04 / 2023 April	Revisi perbaikan format penulisan dan penambahan deskus.	
5.	05 / 2023 April	Perbaikan kalimat dan revisi perumusan hipotesis.	
6.	08 / 2023 Mei	Penyusunan tabel operasional dan pengumpulan responden untuk mengisi kuisioner.	
7.	04 / 2023 Juni	Konsul hasil uji di spss	

8.	12/2023 Juni	Revisi susunan pembahasan bab 4 dan 5. Penyusunan naskah	
9.	15/2023 Juni	Revisi tabel, format penulisan dan bab 5, Revisi naskah.	
10.	16/2023 Juni	Persetujuan skripsi dan naskah publikasi.	

Samarinda,.....2023

Pembimbing,

(.....)



UMKKT
Program Studi
Manajemen

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
Kalimantan Timur
Berkeadilan | Berkeadilan | Berkeadilan

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor: 366/KET/FEBP.1/A.5/C/2023

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Ketua Program Studi S-I Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Putri Nurul Zam Zam
NIM : 1911102431160
Prodi : Manajemen
Jurusan : Pemasaran
Judul : Pengaruh *Releability* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Kota Samarinda

Benar nama tersebut diatas telah melaksanakan penelitian dari tanggal Mei-Juni 2023.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Samarinda, 12 Rabiul Awwal 1445 H
27 September 2023 M

Ketua,



[Signature]
Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN. 0620107201



Kalimantan Timur
Berkeadilan, Berkebangsaan, Berprestasi

UMKT

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax. 0541-766837

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN UJIAN HASIL SKRIPSI

Nama: Putri Nurul Zam Zam

NIM: 1911102431160

Judul:

Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kota Samarinda.

1) Intisari/Abstract

Perbaiki bagian jumlah responden dan uji yang digunakan.

2) I/Latar Belakang Masalah

3) II/Tinjauan Teori

4) III/Metode Penelitian

5) Saran dan Perbaikan Lain

Lengkapi lampiran output SPSS.
Perbaiki saran dan keterbatasan masalah.

Penguji,

(Hudyah Astuti Sudirman, S.ST., M.M)



UMKT
Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax. 0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN UJIAN HASIL SKRIPSI

Nama: Putri Nurul Zam Zam NIM: 1911102431160

Judul: Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kota Samarinda.

1) Intisari/Abstract

Revisi! bagian jumlah responden dan uji yang digunakan.

2) I/Latar Belakang Masalah

3) II/Tinjauan Teori

4) III/Metode Penelitian

5) Saran dan Perbaikan Lain

- Lengkapi lampiran output SPSS, jangan dipotong!
- Perbaiki saran dan keterbatasan masalah.

Penguji,

(Marsha Anindita, S.E., M.S.M)

Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Kota Samarinda

ORIGINALITY REPORT

30% SIMILARITY INDEX	28% INTERNET SOURCES	15% PUBLICATIONS	15% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	dspace.umkt.ac.id Internet Source	1%
2	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
3	Submitted to Surabaya University Student Paper	1%
4	karya.brin.go.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
6	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
7	adoc.pub Internet Source	1%
8	repository.upstegal.ac.id Internet Source	1%
	www.scribd.com	
9	Internet Source	1%
10	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
11	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
12	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	1%
13	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%
14	core.ac.uk Internet Source	<1%
15	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1%