

## 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 kuisisioner.

#### 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

## Lampiran 1. 1 Informasi Demografis & Psikografis

### **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	No	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	CS 4	S 5	SS 6
Tangibility	1	Saya merasa nyaman dengan fasilitas counter JNE (ruangan counter nyaman, bersih dan rapi).						
	2	Petugas JNE yang melayani saya selalu berepenampilan bersih dan rapi.						
	3	Menurut saya JNE menggunakan teknologi terkini untuk memberikan layanan.						
	4	Saya tertarik untuk melihat brosur atau poster yang tersedia dalam counter JNE.						
	5	Saya membaca brosur atau poster yang tersedia di dalam counter JNE						
Timeliness	1	Waktu yang dibutuhkan untuk memproses pengiriman saya (dari counter ke proses pengiriman) cenderung singkat.						
	2	Waktu kedatangan paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan JNE.						
	3	Ketika menggunakan fasilitas pick up paket, kurir yang mengambil paket saya selalu datang tepat waktu.						
	4	Ketika menggunakan jasa Express, JNE memberikan						

		Update Tracking yang sesuai dan tepat waktu						
Kepuasan Pelanggan	1	JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman yang tepat bagi saya.						
	2	Jasa pengiriman yang diberikan oleh JNE mampu memenuhi ekspektasi saya.						
	3	Saya akan merekomendasikan jasa pengiriman JNE kepada orang lain.						

Lampiran 1. 2 Tabel Pernyataan Kuisisioner

## LAMPIRAN 2 HASIL UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Lampiran 2. 1 Uji Validitas & Reliabilitas variabel Tangibility.

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.732
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	327.595
	df	10
	Sig.	.000

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component 1
TN1	.752
TN2	.765
TN3	.808
TN4	.789
TN5	.784

Extraction Method:  
Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	5

Lampiran 2. 2 Uji Validitas & Reliabilitas variabel Timeliness.

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.847
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	399.629
	df	6
	Sig.	.000

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component 1
TM1	.891
TM2	.908
TM3	.887
TM4	.868

Extraction Method:  
Principal  
Component  
Analysis.

a. 1  
components  
extracted.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	4

## Lampiran 2. 3 Uji Validitas & Reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan.

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.754	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	414.411
	df	3
	Sig.	.000

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component 1
KP1	.925
KP2	.957
KP3	.954

Extraction Method:  
Principal  
Component  
Analysis.

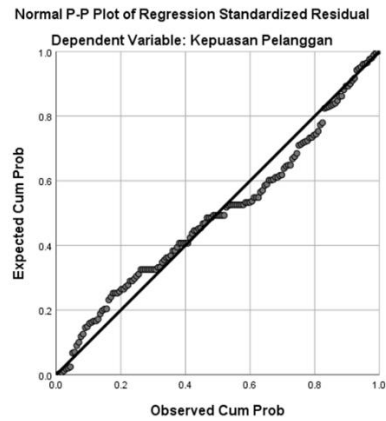
a. 1  
components  
extracted.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	3

## LAMPIRAN 3 HASIL UJI ASUMSI KLASIK

### Lampiran 3. 1 Uji Normalitas



### Lampiran 3. 2 Uji Multikolinieritas

#### Coefficients<sup>a</sup>

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Tangibility	.462	2.165
	Timeliness	.462	2.165

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Lampiran 3. 3 Uji Heterokedastisitas hasil glejser

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.148	.491		4.373	.000
	Tangibility	.002	.030	.007	.057	.955
	Timeliness	-.058	.036	-.191	-1.606	.110

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

## LAMPIRAN 4 UJI HIPOTESIS

### Lampiran 4. 1 Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.098	.721		2.909	.004
	Tangibility	.158	.044	.248	3.557	.001
	Timeliness	.466	.053	.617	8.851	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Lampiran 4. 2 Uji Koefisiensi Determinisasi (R<sup>2</sup>)

#### Model Summary











Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 <sup>a</sup>	.667	.663	1.585

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Tangibility

## LAMPIRAN 5 KARTU BIMBINGAN

### KARTU KENDALI BIMBINGAN LAPORAN KARYA ILMIAH

Nama Mahasiswa : Evan Julio Bangkit Gunawan  
NIM : 1911102431330  
Nama Dosen Pembimbing : Marsha Anindita, S.E., M.S.M.  
Judul Penelitian : Pengaruh Tangibility Dan Timeliness Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Kota Samarinda

No	Tanggal	Uraian Pembimbingan	Paraf Dosen
1	19 oktober 2023	Perbaiki Penulisan foto	
2	22 oktober 2023	revisi Bab 2	
3	26 oktober 2023	Perbaiki kerangka pikir	
4	30 oktober 2023	tambah dur Penelitian	
5	01 november 2023	tambah Variabel Penelitian	
6	30 November 2023	tambah analisa deskriptif	
7	15 desember 2023	Perbaiki kata-kata metode Penelitian	
8	18 desember 2023	Perbaiki data koersioner	
9	19 desember 2023	Perbaiki kata-kata Pembahasan	
10	04 Januari 2024	Perbaiki bab 4 Simpulun dan implikasi	

Mengetahui

Dosen Pembimbing



(Marsha Anindita, S.E., M.S.M.)  
NIDN: 1114099102

Sekretaris Program Studi



(Dr. Vera Anitra, S.E., M.M.)  
NIDN: 1104089001

# LAMPIRAN 6 LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN



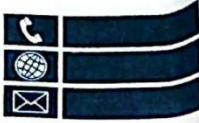
**UMKT**  
Program Studi  
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

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

email: [manajemen@umkt.ac.id](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Evan Julio Bangkit Gunawan

NIM: 1911102431330

Judul: Pengaruh *Tangibility* Dan *Timeliness* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Di Kota Samarinda

1) Intisari/Abstract

Diuji pada Selasa, 16 Januari 2024. ✓  
Revisi kali: 18 Januari 2024. ✓

2) I/Latar Belakang Masalah

- Data 2023 - Jangka Data 2021. ✓  
-

3) II/Tinjauan Teori

- Kuesioner yang digunakan. (faktor tangible + non tangible).  
- Kenapa menggunakan purposive sampling?  
- valid & reliabel data?

4) III/Metode Penelitian

Bhs Inggris dituliskan miris.

5) Saran dan Perbaikan Lain

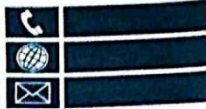
jumlah data grup? ...  
① Hapus data 2021  
② jumlah data data. ③. lebih ada cara.  
④ Prof. Ponce.

Penguji 1,

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

NIDN: 1125109301





**LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI**

**Nama:** Evan Julio Bangkit Gunawan **NIM:** 1911102431330

**Judul:** Pengaruh *Tangibility* Dan *Timeliness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Di Kota Samarinda

1) **Intisari/Abstract**

[Empty box for Intisari/Abstract]

2) **I/Latar Belakang Masalah**

Cari kata terbaru 2022  
kolaborasi diperbarui tangibility  
dan nama Evan dicantumkan di form

3) **II/Tinjauan Teori**

alokasi purposive sampling  
revisi format tabel diatas dibawah sumber  
begitu pula format gambar

4) **III/Metode Penelitian**

kenapa itu valid dan reliabel  
pembahasan diperdalam

5) **Saran dan Perbaikan Lain**

[Empty box for Saran dan Perbaikan Lain]

Penguji 2,

(Marsha Anndita, S.E., M.S.M)  
NIDN : 1114099102



## LAMPIRAN 7 SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



**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](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor: 019/KET/FEBP.1/A.5/C/2024

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Evan Julio Bangkit Gunawan  
NIM : 1911102431330  
Prodi : Manajemen  
Jurusan : Pemasaran  
Judul : Pengaruh *Tangibility* dan *Timeliness* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Kota Samarinda

Benar nama tersebut di atas telah melaksanakan penelitian dari bulan November 2023 - Januari 2024.

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Samarinda, 25 R a j a b 1445 H  
05 Februari 2024 M



....., K e t u a,  
....., Sekretaris,

.....  
smadhini HR, S.Si., M.M.  
NIDN. 1118058604

Kampus 1 : Jl. Ir. H. Juanda, No.15, Samarinda  
Kampus 2 : Jl. Pelita, Pesona Mahakam, Samarinda

LAMPIRAN 8 UJI PLAGIASI SKRIPSI

SK Bangkit Pengaruh  
Tangibility Dan Timeliness  
Terhadap Kepuasan Pelanggan  
JNE Di Kota Samarinda  
*by Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur*

---

**Submission date:** 31-Jan-2024 10:43AM (UTC+0800)

**Submission ID:** 2196923993

**File name:** skripsi\_tanpa\_dapus\_Bangkit.docx (482.3K)

**Word count:** 5688

**Character count:** 37492

## SK Bangkit Pengaruh Tangibility Dan Timeliness Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Di Kota Samarinda

### ORIGINALITY REPORT

<b>27%</b> SIMILARITY INDEX	<b>25%</b> INTERNET SOURCES	<b>12%</b> PUBLICATIONS	<b>8%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>dspace.umkt.ac.id</b> Internet Source	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Tarumanagara University</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>eprints.walisongo.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universitas Wiraraja</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universitas Putera Batam</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Panji Pramuditha, Tjutju Yuniarsih, Hady Siti Hadijah. "Peningkatan Kinerja melalui Perbaikan Iklim Organisasi dan Penguatan Etos Kerja", Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen, 2021</b> Publication	<b>&lt;1%</b>

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Evan Julio Bangkit Gunawan adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 06 Juli 2001, di Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Penulis merupakan Anak ke 2 dari 3 bersaudara, dari pasangan Gunawan dan Sutiah.

Penulis pertama kali masuk pendidikan di SD Negeri 018 Mugirejo pada tahun 2007 dan tamat 2013 pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 26 Nugirejo dan tamat pada tahun 2016.

Setelah tamat di SMP, penulis melanjutkan ke SMK TI Airlangga dan tamat pada tahun 2019. Dan pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Jurusan Manajemen.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Pengaruh Tangibility Dan Timeliness Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Di Kota Samarinda”.