

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYITAS PELANGGAN J&T EXPRESS**

(Studi Pada Pelanggan J&T Express di Kota Yogyakarta)

PROPOSAL PENELITIAN



Disusun Oleh:

Dita Seliana

20140410432

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

TAHUN 2018

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan dalam rangka untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, maka dengan hormat saya:

Nama : Dita Seliana

NIM : 20140410432

Memohon kesediaan Saudara/saudari untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara obyektif, jujur, dan terbuka. Jawaban yang Saudara/saudari berikan merupakan suatu hal yang sangat berarti dan membantu bagi penulis, oleh karena itu saya meminta saudara/saudari berkontribusi dalam penelitian ini dengan memberikan jawaban terbaik demi kemajuan bersama dan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Sekian dan terimakasih atas partisipasi Saudara/saudari dalam mengisi pertanyaan atau kuesioner ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh

Hormat Saya

Dita Seliana

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden : _____
2. Tanggal Pengisian : _____
3. Usia : _____ Tahun
4. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : a. SD d. DIPLOMA
b. SMP e. S1
c. SMA f. S2/S3
6. Pekerjaan : a. PNS d. TNI/POLRI
b. Swasta e. Wiraswasta
c. Mahasiswa
7. Pendapatan : a. <Rp 500.000
b. Rp 500.000 – Rp 1.000.000
c. Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000
d. Rp 3.000.000 –Rp 5.000.000
e. >Rp 5.000.000
8. Berapa Kali Anda Menggunakan Jasa Pengiriman di J&T Express di Yogyakarta 6 Bulan Terakhir:
- a. 2 kali b. 3 kali c. >3 (lebih dari 3) kali

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah daftar pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai persepsi Saudara/saudari. Tidak ada jawaban benar atau salah, tetapi peneliti lebih melihat angka-angka terbaik dari persepsi Saudara/saudari.
2. Jawaban tersedia berupa huruf yang mempunyai arti sebagai berikut :

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

A. ITEM PERNYATAAN

VARIABEL PERSEPSI KUALITAS LAYANAN						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa nyaman dengan kantor pengiriman J&T Express yang bersih dan nyaman					
2	Saya sangat terbantu dengan jam pelayanan yang dijanjikan oleh J&T Express yang buka setiap hari (365 hari)					
3	Saya merasa petugas J&T Express selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
4	Saya mengetahui bahwa J&T Express menawarkan jaminan kompensasi kerusakan dan kehilangan paket					
5	Saya merasa karyawan J&T Express mengerti terhadap kepentingan dan kebutuhan					

VARIABEL PERSEPSI KUALITAS LAYANAN						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	pelanggannya					

VARIABEL CITRA MEREK						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa J&T Express merupakan merek jasa pengiriman yang berkualitas					
2	Saya merasakan kemudahan memperoleh informasi mengenai produk J&T Express secara fungsional melalui media web dan aplikasi J&T Express					
3	Saya merasa merek jasa pengiriman J&T Express sesuai dengan perkembangan teknologi					
4	Saya merasa dengan menggunakan jasa pengiriman J&T Express paket yang saya kirim lebih cepat sampai pada tujuan					
5	Saya percaya dengan jasa pengiriman J&T Express					

VARIABEL PRESEPSI HARGA						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa J&T Express memberikan harga yang sesuai dan terjangkau oleh konsumen					

VARIABEL PRESEPSI HARGA						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
2	Saya merasakan harga yang diberikan J&T Express sesuai dengan kualitas jasa yang ditawarkan					
3	Saya merasa J&T Express memiliki harga yang besaing					

VARIABEL PROMOSI						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa tampilan iklan J&T Express mudah diingat					
2	Saya mengetahui J&T Express dari promosi gratis ongkir Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak					
3	Saya merasa banyak online shop yang telah menawarkan jasa pengiriman J&T Express dan membuat saya semakin termotivasi untuk menggunakannya					
4	Saya merasa aplikasi dan website J&T Express cukup informatif					

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa pelayanan yang					

	diberikan J&T Express sesuai dengan harapan saya					
2	Saya merasa puas dengan informasi J&T Express yang mudah didapatkan					
3	Saya memperoleh pengalaman yang menyenangkan menggunakan jasa J&T Express					
4	Saya menggunakan jasa pengiriman J&T Express karena jasa yang ditawarkan lebih baik dari produk pesaing					

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya akan menyampaikan hal positif tentang J&T Express					
2	Saya akan merekomendasikan J&T Express kepada keluarga dan teman-teman saya					
3	Saya akan memprioritaskan J&T Express					
4	Saya akan selalu menggunakan J&T Express					

Lampiran 2

UJI VALIDITAS

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KEP <--- KL	.329
KEP <--- CM	.166
KEP <--- PH	.492
KEP <--- PR	.224
LOY <--- KEP	.602
LOY <--- KL	.014
LOY <--- CM	.150
LOY <--- PH	.257
LOY <--- PR	.064
KL1 <--- KL	.866
KL2 <--- KL	.842
KL3 <--- KL	.640
KL4 <--- KL	.762
KL5 <--- KL	.744
CM1 <--- CM	.749
CM2 <--- CM	.765
CM3 <--- CM	.735
CM4 <--- CM	.811
CM5 <--- CM	.810
PH1 <--- PH	.775
PH2 <--- PH	.786
PH3 <--- PH	.619
PR1 <--- PR	.690
PR2 <--- PR	.745
PR3 <--- PR	.732
PR4 <--- PR	.772
KEP1 <--- KEP	.830
KEP2 <--- KEP	.794
KEP3 <--- KEP	.786
KEP4 <--- KEP	.832
LOY1 <--- LOY	.685
LOY2 <--- LOY	.763
LOY3 <--- LOY	.712
LOY4 <--- LOY	.771

Lampiran 2

UJI RELIABILITAS

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)										
			Estimate							
KEP	<---	KL	0.329							
KEP	<---	CM	0.166							
KEP	<---	PH	0.492							
KEP	<---	PR	0.224							
LOY	<---	KEP	0.602							
LOY	<---	KL	0.014							
LOY	<---	CM	0.15							
LOY	<---	PH	0.257							
LOY	<---	PR	0.064							
KL1	<---	KL	0.866	3.854	0.749956	0.250044	1.9973	14.85332	16.85062	0.88147
KL2	<---	KL	0.842		0.708964	0.291036				
KL3	<---	KL	0.64		0.4096	0.5904				
KL4	<---	KL	0.762		0.580644	0.419356				
KL5	<---	KL	0.744		0.553536	0.446464				
CM1	<---	CM	0.749	3.87	0.561001	0.438999	1.999728	14.9769	16.97663	0.882207
CM2	<---	CM	0.765		0.585225	0.414775				
CM3	<---	CM	0.735		0.540225	0.459775				
CM4	<---	CM	0.811		0.657721	0.342279				
CM5	<---	CM	0.81		0.6561	0.3439				
PH1	<---	PH	0.775	2.18	0.600625	0.399375	1.398418	4.7524	6.150818	0.772645
PH2	<---	PH	0.786		0.617796	0.382204				
PH3	<---	PH	0.619		0.383161	0.616839				
PR1	<---	PR	0.69	2.939	0.4761	0.5239	1.837067	8.637721	10.47479	0.82462
PR2	<---	PR	0.745		0.555025	0.444975				
PR3	<---	PR	0.732		0.535824	0.464176				
PR4	<---	PR	0.772		0.595984	0.404016				
KEP1	<---	KEP	0.83	3.242	0.6889	0.3111	1.370644	10.51056	11.88121	0.884638
KEP2	<---	KEP	0.794		0.630436	0.369564				
KEP3	<---	KEP	0.786		0.617796	0.382204				
KEP4	<---	KEP	0.832		0.692224	0.307776				
LOY1	<---	LOY	0.685	2.931	0.469225	0.530775	1.847221	8.590761	10.43798	0.823029
LOY2	<---	LOY	0.763		0.582169	0.417831				
LOY3	<---	LOY	0.712		0.506944	0.493056				
LOY4	<---	LOY	0.771		0.594441	0.405559				

Lampiran 3

STATISTIK DESKRIPTIF

VARIABEL KUALITAS LAYANAN

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KL1	200	2	5	4.00	.780
KL2	200	2	5	3.83	.771
KL3	200	2	5	3.77	.862
KL4	200	2	5	3.91	.765
KL5	200	2	5	3.88	.783
Valid N (listwise)	200				

VARIABEL PERSEPSI HARGA

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PH1	200	2	5	3.82	.686
PH2	200	2	5	3.86	.723
PH3	200	2	5	3.79	.756
Valid N (listwise)	200				

VARIABEL CITRA MEREK

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CM1	200	2	5	3.99	.726
CM2	200	2	5	3.88	.720
CM3	200	2	5	4.00	.770
CM4	200	2	5	3.97	.776
CM5	200	2	5	3.96	.718
Valid N (listwise)	200				

VARIABEL PROMOSI

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PR1	200	2	5	3.68	.789
PR2	200	2	5	3.71	.793
PR3	200	2	5	3.77	.750
PR4	200	2	5	3.68	.801
Valid N (listwise)	200				

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	200	2	5	4.03	.808
KEP2	200	2	5	3.97	.773
KEP3	200	2	5	3.96	.813
KEP4	200	2	5	3.93	.814
Valid N (listwise)	200				

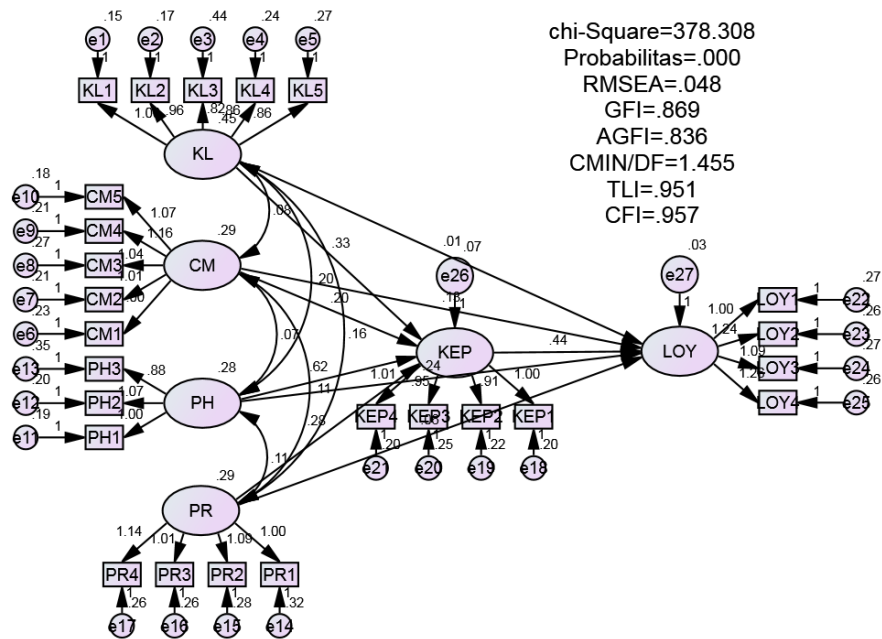
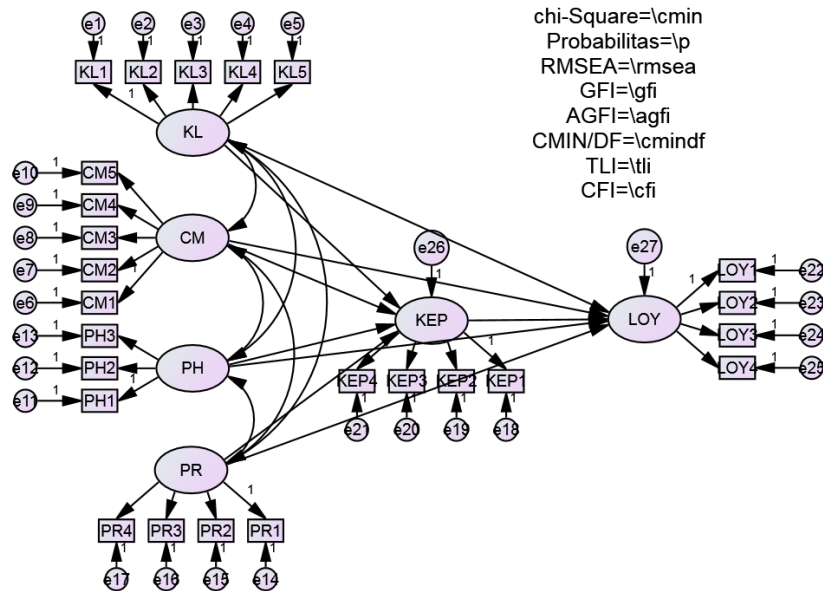
VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LOY1	200	2	5	3.97	.712
LOY2	200	2	5	3.93	.793
LOY3	200	2	5	3.95	.749
LOY4	200	2	5	3.94	.796
Valid N (listwise)	200				

LAMPIRAN 4

MODEL PENELITIAN



Lampiran 5

UJI NORMALITAS

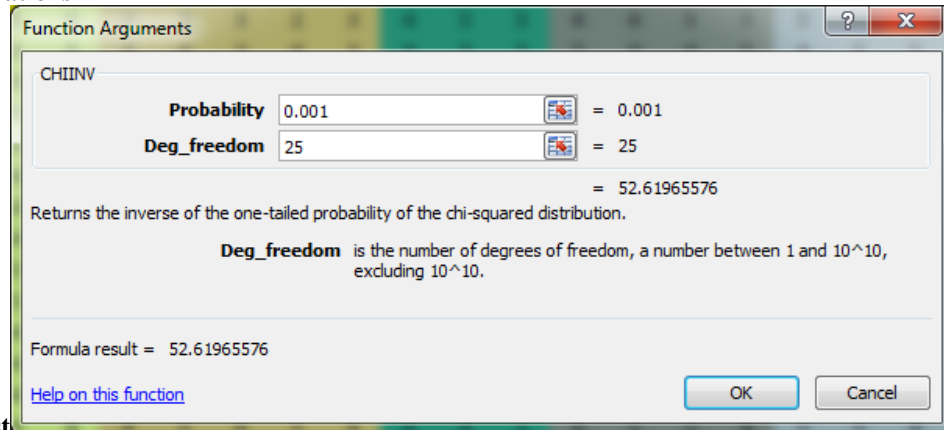
Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY4	2.000	5.000	-.123	-.711	-.881	-2.544
LOY3	2.000	5.000	-.063	-.364	-.856	-2.471
LOY2	2.000	5.000	-.057	-.332	-.994	-2.871
LOY1	2.000	5.000	-.285	-1.648	-.135	-.391
KEP4	2.000	5.000	-.254	-1.469	-.650	-1.876
KEP3	2.000	5.000	-.264	-1.523	-.714	-2.060
KEP2	2.000	5.000	-.202	-1.169	-.681	-1.965
KEP1	2.000	5.000	-.341	-1.970	-.703	-2.029
PR4	2.000	5.000	-.128	-.739	-.456	-1.315
PR3	2.000	5.000	.126	.725	-.715	-2.065
PR2	2.000	5.000	.079	.454	-.671	-1.938
PR1	2.000	5.000	-.034	-.199	-.499	-1.440
PH3	2.000	5.000	.167	.966	-.846	-2.442
PH2	2.000	5.000	-.263	-1.518	-.108	-.312
PH1	2.000	5.000	.151	.873	-.700	-2.021
CM5	2.000	5.000	-.097	-.560	-.635	-1.833
CM4	2.000	5.000	-.207	-1.196	-.701	-2.023
CM3	2.000	5.000	-.199	-1.147	-.788	-2.275
CM2	2.000	5.000	-.142	-.821	-.367	-1.059
CM1	2.000	5.000	-.293	-1.692	-.249	-.719
KL5	2.000	5.000	-.094	-.540	-.723	-2.088
KL4	2.000	5.000	.018	.102	-.979	-2.825
KL3	2.000	5.000	-.237	-1.365	-.615	-1.775
KL2	2.000	5.000	.102	.589	-.916	-2.644
KL1	2.000	5.000	-.119	-.686	-1.022	-2.951
Multivariate					-8.121	-1.563

Lampiran 6

UJI OUTLIER

Observations



farthest
from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
38	42.558	.016	.957
144	40.947	.023	.948
197	40.358	.027	.905
18	39.229	.035	.921
68	38.914	.038	.874
89	38.304	.043	.866
102	36.495	.064	.976
109	35.391	.081	.993
54	35.097	.086	.992
4	34.941	.089	.987
23	34.907	.090	.975
187	34.660	.095	.970
150	34.419	.099	.965
162	34.344	.101	.947
149	34.260	.102	.924
171	34.017	.108	.920
125	33.709	.114	.926
21	33.675	.115	.892
184	33.672	.115	.842
139	33.515	.119	.822
164	33.211	.126	.841
111	32.939	.133	.853
86	32.112	.155	.955
24	32.087	.155	.935

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
123	31.999	.158	.919
22	31.849	.162	.913
84	31.671	.168	.912
121	31.624	.169	.886
46	31.622	.169	.844
119	31.372	.177	.864
44	31.358	.177	.821
191	30.816	.195	.913
118	30.765	.197	.891
186	30.651	.201	.882
9	30.497	.206	.882
147	30.486	.207	.845
3	30.482	.207	.800
47	30.394	.210	.780
90	30.262	.215	.775
170	30.185	.217	.750
65	30.146	.219	.708
31	29.808	.232	.789
93	29.779	.233	.748
115	29.768	.233	.695
56	29.420	.247	.785
143	29.380	.248	.750
110	29.114	.259	.805
25	29.061	.261	.777
130	29.014	.263	.746
10	28.970	.265	.711
66	28.966	.265	.656
71	28.964	.265	.595
103	28.820	.272	.609
148	28.800	.272	.557
7	28.790	.273	.499
6	28.780	.273	.442
94	28.492	.286	.536
58	28.400	.290	.524
160	28.316	.294	.508
189	28.245	.297	.486
82	28.242	.297	.427
99	28.238	.297	.369
98	28.114	.303	.377
63	28.057	.305	.350

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
175	28.054	.305	.297
193	27.814	.316	.366
96	27.613	.326	.419
85	27.528	.330	.408
34	27.391	.337	.427
12	27.328	.340	.405
132	26.923	.360	.582
14	26.896	.361	.539
48	26.846	.364	.511
8	26.792	.366	.484
32	26.791	.366	.427
11	26.703	.371	.421
29	26.672	.372	.382
62	26.158	.399	.631
173	26.142	.400	.585
49	26.131	.401	.534
43	25.957	.410	.583
122	25.686	.425	.686
167	25.527	.433	.722
69	25.516	.434	.678
50	25.420	.439	.681
15	25.339	.444	.675
177	25.306	.445	.641
182	25.260	.448	.615
91	25.021	.461	.702
72	24.956	.465	.688
192	24.902	.468	.668
142	24.853	.471	.645
36	24.806	.473	.619
107	24.743	.477	.604
172	24.621	.484	.625
76	24.559	.487	.609
20	24.559	.487	.553
131	24.517	.490	.524
2	24.462	.493	.504
174	24.429	.495	.468

Lampiran 7

DEGREE OF FREEDOM

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	325
Number of distinct parameters to be estimated:	65
Degrees of freedom (325 - 65):	260

Lampiran 8

MODEL FIT

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	65	378.308	260	.000	1.455
Saturated model	325	.000	0		
Independence model	25	3077.925	300	.000	10.260

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.027	.869	.836	.695
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.220	.220	.155	.203

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.877	.858	.958	.951	.957
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.048	.037	.058	.625
Independence model	.216	.209	.223	.000

Lampiran 9

UJI HIPOTESIS

PENGARUH LANGSUNG

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<---	KL	.327	.068	4.807	***	par_20
KEP	<---	CM	.204	.066	3.109	.002	par_21
KEP	<---	PH	.621	.100	6.229	***	par_22
KEP	<---	PR	.276	.077	3.567	***	par_23
LOY	<---	KEP	.438	.142	3.084	.002	par_24
LOY	<---	KL	.010	.063	.163	.871	par_25
LOY	<---	CM	.135	.056	2.416	.016	par_26
LOY	<---	PH	.236	.117	2.011	.044	par_27
LOY	<---	PR	.057	.068	.839	.401	par_28
KL1	<---	KL	1.000				
KL2	<---	KL	.961	.063	15.221	***	par_1
KL3	<---	KL	.817	.083	9.890	***	par_2
KL4	<---	KL	.863	.070	12.354	***	par_3
KL5	<---	KL	.862	.072	11.920	***	par_4
CM1	<---	CM	1.000				
CM2	<---	CM	1.012	.097	10.472	***	par_5
CM3	<---	CM	1.040	.105	9.924	***	par_6
CM4	<---	CM	1.157	.105	11.001	***	par_7
CM5	<---	CM	1.069	.093	11.487	***	par_8
PH1	<---	PH	1.000				
PH2	<---	PH	1.071	.099	10.793	***	par_9
PH3	<---	PH	.882	.111	7.921	***	par_10
PR1	<---	PR	1.000				
PR2	<---	PR	1.086	.123	8.794	***	par_11
PR3	<---	PR	1.009	.115	8.799	***	par_12
PR4	<---	PR	1.135	.122	9.283	***	par_13
KEP1	<---	KEP	1.000				
KEP2	<---	KEP	.915	.071	12.952	***	par_14
KEP3	<---	KEP	.954	.074	12.836	***	par_15
KEP4	<---	KEP	1.011	.071	14.169	***	par_16
LOY1	<---	LOY	1.000				
LOY2	<---	LOY	1.240	.128	9.722	***	par_17
LOY3	<---	LOY	1.093	.121	9.024	***	par_18
LOY4	<---	LOY	1.259	.127	9.905	***	par_19

PENGARUH TIDAK LANGSUNG

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	PR	PH	CM	KL	KEP	LOY
KEP	.224	.492	.166	.329	.000	.000
LOY	.064	.257	.150	.014	.602	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	PR	PH	CM	KL	KEP	LOY
KEP	.000	.000	.000	.000	.000	.000
LOY	.135	.296	.100	.198	.000	.000

Skripsi Dita Seliana

ORIGINALITY REPORT

16%	12%	3%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	9%
2	repository.umy.ac.id Internet Source	2%
3	jurnal.unej.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to London School of Commerce Student Paper	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	ejournal.stiesia.ac.id Internet Source	1%
8	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%