

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner**KUESIONER PENELITIAN*****LOGISTICS SERVICE QUALITY* SEBAGAI MEDIASI ANTARA
INFORMATION SYSTEM TERHADAP *SUPPLY CHAIN RELATIONSHIP*
STUDI EMPIRIS PADA PELANGGAN PT. TIKI JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE) DI WILAYAH YOGYAKARTA**

Responden yang terhormat. Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta program studi Manajemen yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi tentang “*Logistics Service Quality* sebagai mediasi antara *Information System* terhadap *Supply Chain Relationship* studi empiris pada pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Wilayah Yogyakarta”. Saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner 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,

Irfan Nur Toufik

20160410290

A. Data Responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu.

1. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

2. Usia...tahun

3. Pekerjaan

Mahasiswa/Pelajar

Guru/Dosen

TNI/POLRI/PNS

Lainnya...

Wiraswasta

4. Pendidikan Terakhir

SMP/Sederajat

S1

SMA/SMK/Sederajat

S2

D3

S3

5. Berapa kali telah menggunakan jasa pengiriman barang JNE? kali

6. Pemanfaatan jasa pengiriman barang JNE rata-rata berapa kali dalam 1 bulan?

7. Kapan terakhir kali menggunakan jasa JNE? Bulan 2019

B. Penelitian Responden

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberikan tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Keterangan:

- 1 : Sangat Tidak Setuju Sekali
- 2 : Sangat Tidak Setuju
- 3 : Tidak Setuju
- 4 : Netral
- 5 : Setuju
- 6 : Sangat Setuju
- 7 : Sangat Setuju Sekali

C. Daftar Pertanyaan

Logistics Service Quality

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7
1	Menurut saya JNE telah menyediakan layanan pengiriman barang sesuai dengan permintaan							
2	Menurut saya website JNE telah memberikan informasi yang jelas tentang produk jasanya							
3	Menurut saya prosedur pengiriman barang di JNE mudah dan cepat							
4	Menurut saya jumlah dan jenis barang yang dikirim akurat							
5	Menurut saya barang yang dikirim ke tujuan dalam kondisi baik (tidak rusak)							
6	Menurut saya JNE akan merespon/memberikan tanggapan dengan cepat jika terjadi masalah dalam pengiriman barang							
7	Menurut saya pengiriman barang pada JNE dikirim tepat waktu, sesuai dengan jadwal							

Information System

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7
1	Menurut saya sistem Website/Aplikasi JNE mudah diakses							
2	Menurut saya sistem Website/Aplikasi JNE tidak lambat							
3	Menurut saya informasi status pengiriman barang yang tersedia di website/aplikasi JNE sudah tersedia							
4	Menurut saya informasi biaya pengiriman barang yang tersedia di website/aplikasi JNE sudah tersedia							
5	Menurut saya informasi titik layanan kantor pengiriman di website/aplikasi JNE sudah tersedia							
6	Menurut saya informasi yang disediakan telah akurat							

Supply Chain Relationship

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7
1	Saya puas bertransaksi di JNE							
2	Saya senang telah memilih JNE dibanding perusahaan sejenis lainnya							
3	Menurut saya melakukan pengiriman barang di JNE adalah pilihan yang bijak							
4	Saya yakin bahwa JNE dapat melayani dengan baik							
5	Saya yakin bahwa JNE dapat dipercaya							
6	Saya yakin bahwa JNE dapat melindungi informasi penting pelanggannya							
7	Saya akan menggunakan jasa layanan JNE untuk pengiriman barang							
8	Saya akan merekomendasikan kepada teman agar menggunakan jasa pengiriman barang JNE							

Lampiran 2 Jumlah dan Karakteristik Responden

Jumlah Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Total Responden	165	100%
Responden dengan data rusak	5	3,03%
Responden yang digunakan	160	96,97%

Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	72	45%
2	Perempuan	88	55%
Total		160	100%

Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	16-21	107	66,875%
2	22-27	48	30%
3	28-33	2	1,25%
4	>34	3	1,875%
Total		160	100%

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa/Pelajar	130	81,25%
2	Wirausaha	18	11,25%
3	Lainnya	12	7,5%

Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan JNE 6 Bulan Terakhir

No.	Penggunaan	Jumlah	Persentase
1	Kurang dari 5x	95	59,375%
2	5-10x	46	28,75%
3	Lebih dari 10x	19	11,875%

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Loading Factor	Keterangan
Logistics Service Quality	LSQ1	0,575	Valid
	LSQ2	0,719	Valid
	LSQ3	0,635	Valid
	LSQ4	0,699	Valid
	LSQ5	0,368	Tidak Valid
	LSQ6	0,734	Valid
	LSQ7	0,819	Valid
Information System	IS1	0,881	Valid
	IS2	0,759	Valid
	IS3	0,753	Valid
	IS4	0,699	Valid
	IS5	0,742	Valid
	IS6	0,92	Valid
Supply Chain Relationship	SCR1	0,787	Valid
	SCR2	0,834	Valid
	SCR3	0,877	Valid
	SCR4	0,765	Valid
	SCR5	0,774	Valid
	SCR6	0,625	Valid
	SCR7	0,832	Valid
	SCR8	0,775	Valid

Lampiran 4 Hasil Reliabilitas

Variabel	Jumlah Error	Jumlah Loading Factor	Jumlah Loading Factor ²	CR	Keterangan
<i>Logistics Service Quality</i>	3,346	4,171	17,397241	0,838694445	Reliabel
<i>Information System</i>	2,534	4,758	22,638564	0,899334847	Reliabel
<i>Supply Chain Relationship</i>	3,324	6,27	39,3129	0,92203936	Reliabel

Lampiran 5 Uji Deskriptif

Statistik Deskriptif Variabel *Logistics Service Quality*

Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean
LSQ1	160	1	7	5,67
LSQ2		1	7	5,39
LSQ3		1	7	5,48
LSQ4		3	7	5,77
LSQ6		2	7	5,11
LSQ7		1	7	5,21
Rata-rata				5,44

Statistik Deskriptif Variabel *Information System*

Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean
IS1	160	2	7	5,43
IS2		1	7	5,06
IS3		2	7	5,68
IS4		2	7	5,72
IS5		3	7	5,50
IS6		3	7	5,54
Rata-rata				5,49

Statistik Deskriptif Variabel *Supply Chain Relationship*

Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean
SCR1	160	2	7	5,68
SCR2		1	7	5,15
SCR3		2	7	5,18
SCR4		3	7	5,67
SCR5		2	7	5,73
SCR6		2	7	5,65
SCR7		2	7	5,35
SCR8		1	7	5,34
Rata-rata				5,47

Lampiran 6 Uji Normalitas

Hasil Model Awal *Assessment Of Normality*

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
SCR8	1	7	-0,674	-3,48	-0,004	-0,009
SCR7	2	7	-0,49	-2,529	-0,688	-1,776
SCR6	2	7	-0,828	-4,275	0,756	1,952
SCR5	2	7	-0,948	-4,897	1,339	3,457
SCR4	3	7	-0,577	-2,98	0,023	0,058
SCR3	2	7	-0,264	-1,366	-0,612	-1,581
SCR2	1	7	-0,489	-2,523	-0,069	-0,177
SCR1	2	7	-0,864	-4,459	1,024	2,644
LSQ7	1	7	-0,743	-3,838	0,818	2,112
LSQ6	2	7	-0,402	-2,075	-0,58	-1,499
LSQ4	3	7	-0,737	-3,804	0,52	1,342
LSQ3	1	7	-1,011	-5,219	1,303	3,364
LSQ2	1	7	-0,708	-3,658	0,699	1,804
LSQ1	1	7	-1,231	-6,358	2,888	7,457
IS1	2	7	-0,683	-3,526	-0,009	-0,022
IS2	1	7	-0,564	-2,914	0,291	0,75
IS3	2	7	-0,9	-4,65	0,799	2,062
IS4	2	7	-0,916	-4,729	0,858	2,217
IS5	3	7	-0,498	-2,574	-0,289	-0,746
IS6	3	7	-0,485	-2,504	-0,356	-0,92
Multivariate					102,359	21,823

Hasil *Assessment Of Normality* Setelah Model Modifikasi

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
SCR8	1	7	-0,658	-3,292	0,249	0,623
SCR7	3	7	-0,415	-2,076	-0,854	-2,134
SCR5	3	7	-0,661	-3,306	0,417	1,043
SCR3	2	7	-0,259	-1,295	-0,495	-1,239
LSQ7	2	7	-0,332	-1,658	-0,315	-0,788
LSQ6	2	7	-0,381	-1,907	-0,62	-1,55
LSQ4	3	7	-0,738	-3,689	0,635	1,588
LSQ3	3	7	-0,646	-3,228	0,194	0,485
IS2	3	7	-0,352	-1,759	-0,454	-1,135
IS3	3	7	-0,744	-3,721	0,233	0,583
IS4	3	7	-0,729	-3,647	0,145	0,362
IS5	3	7	-0,487	-2,434	-0,268	-0,669
IS6	3	7	-0,405	-2,025	-0,456	-1,139
Multivariate					36,204	11,226

Lampiran 7 Uji Outlier

Nilai Batas *Mahalanobis Distance* Model Awal

Function Arguments ? X

CHIINV

Probability 0,001 = 0,001

Deg_freedom 20 = 20

= 45,31474662

This function is available for compatibility with Excel 2007 and earlier.
Returns the inverse of the right-tailed probability of the chi-squared distribution.

Deg_freedom is the number of degrees of freedom, a number between 1 and 10¹⁰, excluding 10¹⁰.

Formula result = 45,31474662

[Help on this function](#) OK Cancel

Nilai Batas *Mahalanobis Distance* Model Setelah Modifikasi

Function Arguments ? X

CHIINV

Probability 0,001 = 0,001

Deg_freedom 13 = 13

= 34,52817897

This function is available for compatibility with Excel 2007 and earlier.
Returns the inverse of the right-tailed probability of the chi-squared distribution.

Deg_freedom is the number of degrees of freedom, a number between 1 and 10¹⁰, excluding 10¹⁰.

Formula result = 34,52817897

[Help on this function](#) OK Cancel

Hasil model awal observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance)
(Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
59	61,728	,000	,001
73	58,328	,000	,000
69	54,950	,000	,000
25	50,781	,000	,000
131	49,335	,000	,000
2	48,001	,000	,000
125	46,209	,001	,000
116	45,245	,001	,000
37	41,886	,003	,000
8	40,751	,004	,000
84	40,681	,004	,000
155	39,975	,005	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
75	39,303	,006	,000
26	37,385	,011	,000
23	36,468	,014	,000
160	36,414	,014	,000
152	36,235	,014	,000
115	34,992	,020	,000
7	33,757	,028	,000
16	33,642	,029	,000
148	32,391	,039	,000
144	32,243	,041	,000
147	31,538	,048	,000
109	31,527	,049	,000
28	31,479	,049	,000
113	30,858	,057	,000
94	30,774	,058	,000
121	30,249	,066	,000
89	29,762	,074	,000
79	29,019	,087	,000
6	28,953	,089	,000
9	27,741	,116	,001
137	27,244	,129	,004
95	26,937	,137	,006
81	26,845	,140	,004
50	26,481	,151	,008
91	26,161	,161	,013
87	25,780	,173	,024
158	25,149	,196	,079
77	24,875	,206	,104
112	24,787	,210	,091
65	24,709	,213	,078
151	24,494	,221	,091
43	24,337	,228	,095
100	24,326	,228	,070
130	24,295	,230	,053
132	24,151	,236	,054
88	23,744	,254	,106
110	23,486	,266	,141
140	23,378	,271	,135
18	23,371	,271	,103
146	22,976	,290	,186
107	22,975	,290	,144
74	22,606	,309	,238

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
17	22,487	,315	,238
70	21,957	,343	,454
157	21,687	,358	,545
145	21,656	,359	,498
101	21,360	,376	,607
3	20,951	,400	,765
99	20,882	,404	,748
49	20,452	,430	,878
21	20,426	,432	,852
102	20,269	,441	,871
133	20,268	,441	,834
58	20,142	,449	,844
1	20,115	,451	,814
47	19,823	,469	,884
57	19,774	,472	,868
67	19,725	,475	,850
135	19,585	,484	,865
118	19,561	,486	,837
27	19,429	,494	,850
159	19,429	,494	,810
46	19,394	,496	,782
149	19,240	,506	,808
86	18,973	,524	,875
128	18,781	,536	,905
29	18,742	,539	,888
78	18,304	,567	,964
14	18,264	,570	,956
142	18,215	,573	,948
11	17,879	,595	,979
38	17,783	,602	,980
42	17,628	,612	,984
5	17,356	,630	,993
68	16,819	,665	,999
35	16,818	,665	,999
4	16,540	,683	1,000
85	16,537	,683	,999
53	16,494	,686	,999
90	16,324	,696	1,000
122	16,265	,700	,999
134	16,012	,716	1,000
143	15,970	,718	1,000
64	15,937	,721	1,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
54	15,853	,726	1,000
153	15,718	,734	1,000
24	15,615	,740	1,000
62	15,596	,741	1,000

Hasil setelah modifikasi observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
73	51,049	,000	,000
59	41,878	,000	,000
69	35,868	,001	,000
116	35,362	,001	,000
37	34,984	,001	,000
2	33,994	,001	,000
115	32,202	,002	,000
155	30,478	,004	,000
131	28,556	,008	,000
8	28,429	,008	,000
147	28,200	,008	,000
25	27,811	,010	,000
23	27,710	,010	,000
84	25,753	,018	,000
89	24,779	,025	,000
94	24,062	,031	,000
87	23,499	,036	,000
160	22,739	,045	,000
16	22,721	,045	,000
7	22,529	,048	,000
125	22,114	,054	,000
91	22,054	,055	,000
151	21,860	,058	,000
6	21,447	,065	,000
75	21,065	,072	,000
148	20,563	,082	,001
158	19,872	,098	,004
88	19,852	,099	,002
79	19,831	,099	,001
144	19,810	,100	,001
50	19,793	,100	,000
28	19,657	,104	,000
137	19,576	,106	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
81	19,460	,110	,000
43	19,122	,119	,000
109	19,094	,120	,000
17	18,917	,126	,000
77	17,994	,158	,006
157	17,733	,168	,009
152	17,315	,185	,026
3	17,004	,199	,047
107	16,708	,213	,078
58	16,333	,232	,154
47	16,314	,233	,121
18	16,262	,235	,102
132	16,233	,237	,080
49	16,187	,239	,066
110	16,103	,244	,061
100	15,696	,266	,144
133	15,657	,268	,121
57	15,652	,268	,090
130	15,568	,273	,085
70	15,153	,298	,200
121	14,920	,312	,272
140	14,879	,315	,241
145	14,356	,349	,522
112	14,340	,350	,468
9	14,234	,358	,478
63	14,039	,371	,554
74	13,585	,404	,793
38	13,210	,432	,915
85	13,131	,438	,914
102	12,517	,486	,992
159	12,478	,489	,990
11	12,475	,489	,986
146	12,323	,501	,990
54	12,269	,506	,989
143	12,171	,514	,990
29	12,022	,526	,993
45	11,988	,529	,992
71	11,839	,541	,994
134	11,791	,545	,993
46	11,751	,548	,992
99	11,611	,560	,995
22	11,579	,562	,993

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
62	11,303	,585	,998
108	10,819	,626	1,000
68	10,736	,633	1,000
101	10,686	,637	1,000
65	10,569	,647	1,000
142	10,508	,652	1,000
26	10,351	,665	1,000
15	10,309	,668	1,000
82	10,210	,677	1,000
78	10,125	,684	1,000
27	9,994	,694	1,000
64	9,967	,697	1,000
119	9,938	,699	1,000
135	9,928	,700	1,000
35	9,870	,705	1,000
136	9,862	,705	1,000
118	9,663	,721	1,000
1	9,631	,724	1,000
103	9,329	,748	1,000
95	9,329	,748	1,000
128	9,208	,757	1,000
19	9,094	,766	1,000
33	9,004	,773	1,000
149	8,985	,774	1,000
86	8,898	,781	1,000

Lampiran 8 Computation of degrees of freedom

Computation of degrees of freedom (Model Awal)

Number of distinct sample moments:	210
Number of distinct parameters to be estimated:	43
Degrees of freedom (210 - 43):	167

Computation of degrees of freedom (Model Setelah Modifikasi)

Number of distinct sample moments:	91
Number of distinct parameters to be estimated:	29
Degrees of freedom (91 - 29):	62

Lampiran 9 Model Fit Summary

Hasil *Goodness of fit* model awal

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	43	472,219	167	,000	2,828
Saturated model	210	,000	0		
Independence model	20	2439,770	190	,000	12,841

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,073	,733	,664	,583
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,480	,173	,086	,156

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,806	,780	,866	,846	,864
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	,110	,098	,121	,000
Independence model	,279	,269	,289	,000

Hasil *Goodness of fit* setelah modifikasi model

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	29	101,282	62	,001	1,634
Saturated model	91	,000	0		
Independence model	13	1213,723	78	,000	15,561

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,055	,903	,858	,615
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,446	,269	,147	,230

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,917	,895	,966	,956	,965
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	,065	,041	,088	,137
Independence model	,313	,297	,328	,000

Lampiran 10 Hubungan antar variabel

Regression Weights: (Group number 1 – Model awal)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LSQ <--- IS	,634	,089	7,088	***	
SCR <--- IS	-,068	,147	-,461	,645	
SCR <--- LSQ	1,134	,233	4,873	***	

Regression Weights: (Group number 1 – Setelah modifikasi model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LSQ <--- IS	,765	,120	6,382	***	
SCR <--- IS	-,257	,200	-1,284	,199	
SCR <--- LSQ	1,233	,245	5,039	***	

Lampiran 11 Uji Beda antara Model Mediasi Parsial dan Model Mediasi Penuh

Hasil *Regression Weight Structural* Model Mediasi Parsial

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>Information System -> Logistics Service Quality</i>	0,587	0,089	6,573	***	Signifikan
<i>Logistics Service Quality -> Supply Chain Relationship</i>	1,202	0,245	4,914	***	Signifikan
<i>Information System -> Supply Chain Relationship</i>	-0,103	0,141	-0,726	0,468	Tidak Signifikan

Hasil *Regression Weight Structural Model* Mediasi Penuh

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>Information System -> Logistics Service Quality</i>	0,584	0,089	6,583	***	Signifikan
<i>Logistics Service Quality -> Supply Chain Relationship</i>	1,064	0,148	7,197	***	Signifikan

Hasil Uji Beda *Regression Weight Structural*

Model	Nilai Chi-Square	DF	Prob.
Mediasi Parsial	454,695	167	
Mediasi Penuh	455,236	168	
Perbedaan Chi-Square dan DF	0,541		



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No: 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : Irfan Nur Toufik
NIM : 20160410290
Prodi : Manajemen/FEB
Judul : **LOGISTICS SERVICE QUALITY SEBAGAI MEDIASI
ANTARA INFORMATION SYSTEM TERHADAP SUPPLY
CHAIN RELATIONSHIP**
(Studi Empiris Pada Pelanggan Pt. Tiki Jalur Nugraha
Ekakurir (Jne) Di Wilayah Yogyakarta)
Dosen Pembimbing : Dr. Ika Nurul Qamari, SE., M.Si.

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 4%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka. Ur. Pengelolaan

LaelaNiswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 12/10/2019
yang melaksanakan pengecekan

Ikram Al- Zein, S.Kom.I