

Berita Acara Bimbingan Skripsi

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama : Yoga Dwi Putra Setiawan
2. NIM : 151500226
3. Program studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 13 November 2018
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pada Perusahaan JNE Di Cabang Krian (2018).
6. Dosen Pembimbing : Martha Suhardiyah Dra., SE., MAK
7. Konsultasi :

No.	Tanggal	ParafPembimbing	Uraian/Kegiatan
1.	13 - 11 - 2018	gg	JudulAcc
2.	29 - 11 - 2018	gg	Bab I Revisi
3.	11 - 12 - 2018	gg	Bab I Revisi
4.	31 - 12 - 2018	gg	Bab I Acc
5.	10 - 01 - 2019	gg	Bab II Revisi
6.	20 - 01 - 2019	gg	Bab II Revisi
7.	05 - 02 - 2019	gg	Bab II Acc
8.	25 - 02 - 2019	gg	Bab III Revisi
9.	02 - 03 - 2019	gg	Bab IIIAcc
10.	01 - 04 - 2019	gg	Seminar Proposal

11.	18 - 06 - 2019	9	Bab IV Revisi
12.	12 - 07 - 2019	9	Bab IV Acc
13.	12 - 07 - 2019	9	Bab V Acc

Bimbingan selesai pada tanggal : 16 juli 2019

Surabaya, 19 Juli 2019
Dosen Pembimbing,


Martha Suhardiyah Dra., SE., MAK
NPP : 8602112/DY

Halaman Lembar Persetujuan Skripsi

LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing layak
untuk diuji pada:

Tanggal : 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



Martha Suhardiyah, Dra., SE., MAK
NPP : 8602112/DY

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth :
Bapak/ Ibu Karyawan
PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE)
di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir perguruan tinggi berkaitan dengan penelitian, maka bersama ini peneliti dari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya memohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan dukungan kepada saya dengan mengisi kuesioner seperti dibawah ini. Kuesioner ini hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis, sifatnya rahasia dan tidak dipublikasikan. Atas kesediaan, bantuan dan kepercayaanya saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 17 Mei 2019
Hormat Saya,

Yoga Dwi Putra S

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
 - <25 Tahun
 - 25 – 35 Tahun
 - 36 – 45 Tahun
 - > 45 Tahun
3. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan

B. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda check-list (√) terhadap jawaban yang sesuai dengan pilihan anda. Kriteria Penelitian sebagai berikut :

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja

A. Kualitas Layanan (X_1)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
<i>Tangible</i> (Berwujud)						
1.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian memiliki peralatan pengiriman yang lengkap dan moderen					
2.	Karyawan PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian berpenampilan menarik (bersih, rapi, berpakaian seragam)					
<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)						
3.	Karyawan PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani konsumen					
4.	Setiap konsumen komplan di atasi dengan cepat					
<i>Reliability</i> (Kehandalan)						
5.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan					

6.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan					
<i>Assurance</i> (Jaminan)						
7.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian membuat anda merasa nyaman					
8.	Karyawan PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian dilatih dengan baik, berpengalaman, dan kompeten					
<i>Emphaty</i> (Empati)						
9.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian memberikan perhatian pelanggan secara individual					
10	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian membantu anda secara konsisten					

B. Kualitas Layanan (X_2)

No.	Pernyataan	Jawaban
-----	------------	---------

		SS	S	RG	TS	STS
	Memelihara hubungan baik dengan pelanggan					
1.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian memiliki reputasi yang baik					
2.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian memberikan pelayanan pemngiriman yang baik dan benar					
3.	Karyawan PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian memiliki komunikasi yang baik kepada konsumen					
	Bersifat empati					
4.	Karyawan PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian selalu bersedia membantu anda					
5.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian berhubungan baik dengan anda					

6.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian sesuai dengan harapan					
Merespon apa yang dibutuhkan pelanggan						
7.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian sesuai ketepatan waktu pengiriman					
8.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian sesuai dengan standar					
9.	Karyawan PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian memiliki keramaan dalam menyambut konsumen					

C. Kepuasan pelanggan (Y₁)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
Jumlah pengiriman						
1.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian terhadap konsumen sangat jelas dan memuaskan					

2.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian mempunyai maksimal pengiriman					
Minat berkunjung kembali						
3.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian sangat ramah dan menghargai konsumen					
4.	Saya tidak pernah memiliki keluhan atas layanan PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian					
Kesediaan merekomendasikan						
5.	PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian memiliki ruang tunggu yang luas, bersih, dan nyaman					
6.	Fasilitas transportasi PT. Tiki Jalur Nugrah Ekakurir (JNE) cabang krian yang disediakan layak pakai					



DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN JNE CABANG KRIAN (2018)
 Nama : YOGA DWI PUTRA SETIAWAN
 Hari,
 Tanggal : SENIN, 01-04-2019
 Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

No	Nama	NIM	Prodi	Tanda Tangan	
1	Dwi Cahyaning A	151500181	Manajemen	1	2
2	Rendi Fery U	15-110-0211	Manajemen	3	4
3	Subekti	151500121	Manajemen	5	6
4	Basunan da Paries S.	15270.0059	T. INDUSTRI	7	8
5	Boran P.	151600179	Akuntansi	9	10
6	HS Jonatu Amanah	151600039	Akuntansi	11	12
7	Nawia Indah Sari	151600064	Akuntansi	13	14
8	Aggy Novita Sari	151600063	Akuntansi	15	16
9	Nitain Ruspita Sari	151600138	Akuntansi	17	18
10	Emi Aprilia	151600152	Akuntansi	19	20
11	Rinda Ayu Mentari	151500172	Manajemen		
12	Rhesly Maulidip	151500017	Manajemen		
13	Dah Fitri Yuliani	151600058	Akuntansi		
14	Devi Rizca Putri P	151600199	Akuntansi		
15	Ayu Dika Elvira	1515400054	seni rupa		
16	Maula Miftahul J	17-160-0170	Akuntansi		
17	Devi Febellia	17-160-0151	Akuntansi		
18	Fani Rismayanti	17-160-0194	Akuntansi		
19	Fildzah Amalina	15-500-0052	Bimbingan Konseling		
20	Linda Yani	15-530-0129	B. Inggris		

Mengetahui,
 Dosen Pembimbing I,

Dra. Martha Suhardiyah, S.E., M.Ak.
 NPP : 8602112/DY

Dosen Pembimbing II,

Aristha Purwanthari Sawitri, S.E., M.A.
 NPP : 1507729/DY

Mahasiswa

Yoga Dwi Putra Setiawan
 NIM : 151500225



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 090 492/01/FE/V/2019
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
JNE Cabang Krian
Jl. Tambak Kemera'an Krian
di -
Sidoarjo


Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Yoga Dwi Putra Setiawan
NIM : 151500226
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa pada Perusahaan JNE di Cabang Krian (2018)

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 12 Mei 2019

D e k a n


Dfa. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001



Surat Keterangan

184/HC/JNE-PLM/RISET/25.07.2019

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu

Kenus Program Studi

Hal : Keterangan telah selesai penelitian

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Yoga Dwi Putra Setiawan

NIM : 151500226

Prodi : Manajemen

Adalah benar telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Krian guna mengumpulkan data-data penyusunan skripsi yang pelaksanaannya terhitung tanggal 9 November 2018 sampai 9 Desember 2018.

Demikian hal ini kami sampaikan agar digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,

P. L. TIKI
JALUR
NUGRAHA
Agius Pradana
Kepala Kantor

Respon den	VARIABEL KUALITAS LAYANAN										X1_TO TAL
	X1_1 _1	X1_1 _2	X1_2 _1	X1_2 _2	X1_3 _1	X1_3 _2	X1_4 _1	X1_4 _2	X1_5 _1	X1_5 _2	
Resp_1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
Resp_2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47
Resp_3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
Resp_4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
Resp_5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45
Resp_6	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	45
Resp_7	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46
Resp_8	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44
Resp_9	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
Resp_1 0	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44
Resp_1 1	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	44
Resp_1 2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
Resp_1 3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48

Resp_22	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	24
Resp_23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_24	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	45
Resp_25	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
Resp_26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_27	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	24
Resp_28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_30	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
Resp_31	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46
Resp_32	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46
Resp_33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
Resp_35	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	45
Resp_36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_37	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46
Resp_38	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
Resp_39	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
Resp_40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_41	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	28
Resp_42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_43	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
Resp_44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_45	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
Resp_46	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
Resp_47	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	44
Resp_48	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38

Resp_49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_52	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33
Resp_53	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
Resp_54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_55	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	34
Resp_56	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	36
Resp_57	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37
Resp_58	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
Resp_59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
Resp_62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_63	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	44
Resp_64	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
Resp_65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_68	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	35
Resp_69	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	22
Resp_70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
Resp_71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
Resp_72	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	44
Resp_73	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
Resp_74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Resp_75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32

Resp_76	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	44
Resp_77	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47
Resp_78	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
Resp_79	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	45
Resp_80	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
Resp_81	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46
Resp_82	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	44
Resp_83	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	45
Resp_84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_86	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
Resp_87	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
Resp_88	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	44
Resp_89	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	43
Resp_90	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	36
Resp_91	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
Resp_92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_94	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
Resp_95	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	46
Resp_96	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
Resp_97	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	45
Resp_98	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47
Resp_99	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
Resp_100	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	44
Resp_101	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	45
Resp_102	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45

Resp_103	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
Resp_104	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	33
Resp_105	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	46
Resp_106	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	43
Resp_107	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	42
Resp_108	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	44
Resp_109	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	40
Resp_110	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	33

Responden	VARIABEL KEPERCAYAAN KONSUMEN						
	X2_1_1	X2_1_2	X2_1_3	X2_2_1	X2_2_2	X2_2_3	X2_3_1
Resp_1	3	3	4	3	3	3	4
Resp_2	4	4	4	3	4	4	4
Resp_3	5	5	4	4	5	5	5
Resp_4	4	4	4	4	5	5	4
Resp_5	5	4	4	5	5	4	5

Resp_6	4	5	4	4	5	5	4
Resp_7	5	5	5	5	5	5	4
Resp_8	4	5	4	4	4	4	5
Resp_9	5	5	5	4	4	5	4
Resp_10	5	4	5	4	5	5	4
Resp_11	4	5	4	5	4	5	5
Resp_12	4	4	4	4	4	5	4
Resp_13	3	3	3	4	3	4	4
Resp_14	4	4	5	4	4	4	5
Resp_15	4	4	4	4	4	4	4
Resp_16	5	5	5	5	5	5	5
Resp_17	5	5	5	5	5	5	5
Resp_18	2	2	2	2	2	2	2
Resp_19	5	5	5	5	5	5	5
Resp_20	2	2	2	2	2	2	2
Resp_21	2	3	2	2	2	2	2
Resp_22	2	2	3	2	3	2	3
Resp_23	3	3	3	3	3	3	4
Resp_24	4	4	4	4	5	5	5
Resp_25	4	4	4	4	4	4	5
Resp_26	4	4	4	5	4	4	5
Resp_27	4	5	5	4	4	5	5
Resp_28	4	4	4	4	5	5	4
Resp_29	4	4	4	4	4	4	4
Resp_30	4	4	5	4	5	5	4
Resp_31	4	5	4	5	5	4	4
Resp_32	4	5	4	5	5	5	4
Resp_33	4	4	4	4	5	4	4
Resp_34	5	5	5	4	4	5	4

Resp_35	4	5	4	5	4	4	5
Resp_36	4	3	4	3	4	4	3
Resp_37	5	4	5	4	4	5	5
Resp_38	4	5	4	4	4	5	5
Resp_39	5	5	5	5	4	4	4
Resp_40	4	5	5	5	4	4	4
Resp_41	4	5	4	5	4	4	4
Resp_42	5	5	5	4	5	5	4
Resp_43	3	3	3	3	3	4	3
Resp_44	4	4	4	4	4	4	4
Resp_45	5	4	5	4	5	5	5
Resp_46	4	4	4	4	4	4	5
Resp_47	4	4	4	4	4	4	4
Resp_48	5	4	5	4	5	5	5
Resp_49	3	3	3	3	3	3	3
Resp_50	4	4	4	4	4	4	4
Resp_51	4	4	4	4	5	4	4
Resp_52	4	5	4	5	4	4	4
Resp_53	5	5	5	5	5	5	5
Resp_54	4	4	4	4	4	4	4
Resp_55	3	3	3	3	3	3	3
Resp_56	4	4	5	5	5	4	4
Resp_57	3	4	3	4	3	3	3
Resp_58	4	4	5	4	4	4	5
Resp_59	4	4	4	4	4	4	4
Resp_60	3	3	5	3	3	3	3
Resp_61	4	4	4	4	4	4	4
Resp_62	4	4	4	4	4	4	4
Resp_63	4	4	4	4	4	4	4

Resp_64	4	4	4	4	4	4	4
Resp_65	5	5	5	5	5	5	5
Resp_66	4	4	4	4	4	4	4
Resp_67	5	4	5	5	4	5	4
Resp_68	5	5	5	4	4	4	5
Resp_69	3	3	4	3	3	3	3
Resp_70	4	4	5	4	4	4	4
Resp_71	4	4	4	4	4	4	4
Resp_72	5	4	4	5	4	5	4
Resp_73	4	4	4	5	5	4	4
Resp_74	5	5	5	5	5	5	5
Resp_75	5	4	4	4	4	5	5
Resp_76	4	4	4	4	4	4	4
Resp_77	4	4	4	4	5	5	5
Resp_78	4	4	4	4	4	4	4
Resp_79	4	4	4	4	4	4	4
Resp_80	4	4	4	4	4	4	4
Resp_81	3	3	3	3	3	4	4
Resp_82	3	3	4	4	4	4	4
Resp_83	5	4	5	5	5	5	5
Resp_84	4	5	4	4	4	5	5
Resp_85	3	3	3	3	3	4	3
Resp_86	3	4	3	4	3	3	3
Resp_87	4	4	4	4	4	4	4
Resp_88	5	4	5	5	4	5	4
Resp_89	5	4	5	4	4	5	5
Resp_90	3	3	3	3	3	3	3
Resp_91	4	4	5	4	5	4	4
Resp_92	4	4	4	4	4	5	4

Resp_93	4	5	5	5	4	4	5
Resp_94	5	4	5	4	5	5	5
Resp_95	4	4	4	4	4	4	4
Resp_96	5	4	5	5	4	5	4
Resp_97	5	5	4	4	4	5	4
Resp_98	2	2	2	3	2	2	2
Resp_99	5	4	5	5	5	4	4
Resp_100	4	4	4	5	5	5	5
Resp_101	4	4	5	4	4	5	4
Resp_102	3	3	3	3	3	3	3
Resp_103	4	4	5	4	4	4	4
Resp_104	4	4	4	3	4	4	3
Resp_105	4	4	4	4	5	5	5
Resp_106	4	4	4	4	4	4	4
Resp_107	3	3	3	4	3	3	3
Resp_108	4	4	4	5	4	5	5
Resp_109	4	4	5	5	5	4	5
Resp_110	4	4	5	4	5	5	5

Responden	VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN						Y_TOTAL
	Y_1_1	Y_1_2	Y_2_1	Y_2_2	Y_3_1	Y_3_2	
Resp_1	5	4	5	5	4	5	28
Resp_2	5	4	5	5	4	4	27
Resp_3	5	5	5	5	3	3	26
Resp_4	4	5	5	4	5	4	27
Resp_5	5	4	5	5	4	4	27
Resp_6	4	5	5	4	5	5	28
Resp_7	5	4	4	5	4	4	26
Resp_8	4	4	4	4	4	4	24
Resp_9	4	4	5	5	4	4	26
Resp_10	4	4	4	4	3	3	22
Resp_11	4	5	4	4	5	4	26
Resp_12	4	4	4	4	4	4	24
Resp_13	4	5	5	4	4	4	26
Resp_14	4	5	4	4	5	4	26
Resp_15	4	4	4	4	4	4	24
Resp_16	4	4	5	4	4	4	25
Resp_17	5	5	5	4	5	4	28
Resp_18	2	2	2	2	2	2	12
Resp_19	5	5	5	5	5	5	30
Resp_20	2	3	2	2	2	3	14
Resp_21	2	2	2	2	2	2	12
Resp_22	2	3	3	3	3	2	16

Resp_23	4	5	5	4	4	5	27
Resp_24	4	5	5	4	5	4	27
Resp_25	4	4	4	4	4	4	24
Resp_26	4	5	5	4	5	4	27
Resp_27	4	3	4	4	3	3	21
Resp_28	4	4	5	5	4	5	27
Resp_29	4	5	4	4	5	5	27
Resp_30	4	4	5	5	5	5	28
Resp_31	5	4	5	5	4	4	27
Resp_32	5	5	5	4	4	4	27
Resp_33	3	4	4	3	4	4	22
Resp_34	3	4	4	3	4	3	21
Resp_35	5	4	5	5	4	5	28
Resp_36	5	5	5	5	5	5	30
Resp_37	5	5	5	5	5	5	30
Resp_38	4	4	4	4	4	4	24
Resp_39	4	4	4	4	4	5	25
Resp_40	5	4	5	5	4	5	28
Resp_41	2	2	2	3	2	3	14
Resp_42	5	5	5	5	5	5	30
Resp_43	5	5	5	5	5	5	30
Resp_44	4	4	4	4	4	4	24
Resp_45	4	5	4	4	5	5	27
Resp_46	5	5	5	5	4	4	28
Resp_47	4	5	5	4	5	5	28
Resp_48	4	4	4	4	5	5	26
Resp_49	2	3	2	3	2	3	15
Resp_50	4	5	4	4	5	4	26
Resp_51	4	4	4	4	4	3	23

Resp_52	3	3	3	3	3	3	18
Resp_53	3	3	3	3	3	3	18
Resp_54	4	4	4	4	4	4	24
Resp_55	3	3	3	3	3	3	18
Resp_56	3	3	4	3	4	3	20
Resp_57	4	3	4	4	3	3	21
Resp_58	4	3	4	4	3	3	21
Resp_59	4	4	4	4	4	4	24
Resp_60	3	4	4	4	3	4	22
Resp_61	4	4	4	4	4	4	24
Resp_62	4	4	4	4	4	4	24
Resp_63	4	4	4	4	4	4	24
Resp_64	4	5	4	5	5	4	27
Resp_65	5	5	5	5	5	5	30
Resp_66	4	4	5	4	5	4	26
Resp_67	4	4	4	4	4	4	24
Resp_68	3	3	3	3	3	3	18
Resp_69	3	3	3	3	3	3	18
Resp_70	4	4	3	4	4	3	22
Resp_71	3	4	4	3	4	4	22
Resp_72	4	4	5	5	4	5	27
Resp_73	4	5	4	5	5	4	27
Resp_74	5	5	5	5	5	5	30
Resp_75	5	5	4	5	5	5	29
Resp_76	4	4	4	4	4	4	24
Resp_77	3	3	3	3	3	3	18
Resp_78	5	5	5	5	5	5	30
Resp_79	4	4	4	4	4	4	24
Resp_80	4	4	5	4	5	5	27

Resp_81	3	3	3	3	3	3	18
Resp_82	4	3	4	4	3	3	21
Resp_83	4	5	4	5	5	5	28
Resp_84	4	4	4	4	4	4	24
Resp_85	5	5	4	4	5	4	27
Resp_86	3	4	3	3	4	3	20
Resp_87	4	4	4	4	4	4	24
Resp_88	5	4	5	4	5	4	27
Resp_89	4	4	5	5	4	5	27
Resp_90	4	4	5	5	4	4	26
Resp_91	5	4	4	4	4	5	26
Resp_92	5	5	4	5	4	4	27
Resp_93	3	3	3	3	3	3	18
Resp_94	5	5	4	4	4	5	27
Resp_95	4	5	4	4	5	5	27
Resp_96	4	5	4	4	5	5	27
Resp_97	4	4	5	5	4	5	27
Resp_98	5	5	4	4	5	5	28
Resp_99	4	4	4	4	5	5	26
Resp_100	4	5	4	5	5	4	27
Resp_101	4	5	5	4	4	5	27
Resp_102	5	4	4	5	5	4	27
Resp_103	4	4	5	5	4	5	27
Resp_104	5	5	4	5	4	4	27
Resp_105	5	4	5	5	4	5	28
Resp_106	5	5	5	4	5	5	29
Resp_107	5	5	5	4	4	4	27
Resp_108	5	5	5	4	5	5	29
Resp_109	4	5	4	4	4	5	26

Resp_110	4	4	4	4	4	4	24
----------	---	---	---	---	---	---	----

LAMPIRAN HASIL PENGUJIAN DATA PENELITIAN

1. Karakteristik Responden
 - a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	42	38.2
Perempuan	68	61.8
Total	110	100

- b. Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
-------------	---------------	-------------------

< 25 tahun	15	13.6
25 s/d 35 Tahun	39	35.5
36 s/d 45 Tahun	40	36.4
> 45 Tahun	16	14.5
Total	110	100

2. Frekuensi jawaban responden

a. Variabel Kualitas layanan

X1_1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	7	6.4	6.4
	3	16	14.5	20.9
Valid	4	56	50.9	71.8
	5	31	28.2	100
Total	110	100	100	

X1_1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	5	4.5	4.5
	3	15	13.6	18.2
Valid	4	48	43.6	61.8
	5	42	38.2	100
Total	110	100	100	

X1_2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	7	6.4	6.4
	3	15	13.6	20
Valid	4	45	40.9	60.9
	5	43	39.1	100
Total	110	100	100	

X1_2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	5	4.5	4.5
	3	15	13.6	18.2
Valid	4	49	44.5	62.7
	5	41	37.3	100

Total	110	100	100
-------	-----	-----	-----

X1_3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	6	5.5	5.5
	3	17	15.5	20.9
Valid	4	48	43.6	64.5
	5	39	35.5	100
Total	110	100	100	

X1_3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	7	6.4	6.4
	3	10	9.1	15.5
Valid	4	61	55.5	70.9
	5	32	29.1	100
Total	110	100	100	

X1_4_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

	2	5	4.5	4.5	4.5
	3	15	13.6	13.6	18.2
Valid	4	53	48.2	48.2	66.4
	5	37	33.6	33.6	100
	Total	110	100	100	

X1_4_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	6	5.5	5.5
	3	16	14.5	20
Valid	4	48	43.6	63.6
	5	40	36.4	100
	Total	110	100	100

X1_5_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	6	5.5	5.5
	3	13	11.8	17.3
Valid	4	52	47.3	64.5
	5	39	35.5	100
	Total	110	100	100

X1_5_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	6	5.5	5.5
	3	18	16.4	21.8
Valid	4	57	51.8	73.6
	5	29	26.4	100
Total	110	100	100	

b. Variabel Kepercayaan Konsumen

X2_1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	5	4.5	4.5
	3	16	14.5	19.1
Valid	4	61	55.5	74.5
	5	28	25.5	100
Total	110	100	100	

X2_1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	4	3.6	3.6
	3	16	14.5	18.2
Valid	4	63	57.3	75.5
	5	27	24.5	100

Total	110	100	100
-------	-----	-----	-----

X2_1_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	4	3.6	3.6
	3	13	11.8	15.5
Valid	4	56	50.9	66.4
	5	37	33.6	100
Total	110	100	100	

X2_2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	4	3.6	3.6
	3	15	13.6	17.3
Valid	4	62	56.4	73.6
	5	29	26.4	100
Total	110	100	100	

X2_2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<u>Valid</u>	2	4	3.6	3.6

3	16	14.5	14.5	18.2
4	57	51.8	51.8	70
5	33	30	30	100
Total	110	100	100	

X2_2_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	5	4.5	4.5
	3	11	10	14.5
Valid	4	52	47.3	61.8
	5	42	38.2	100
Total	110	100	100	

X2_3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	4	3.6	3.6
	3	14	12.7	16.4
Valid	4	57	51.8	68.2
	5	35	31.8	100
Total	110	100	100	

X2_3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	5	4.5	4.5
	3	13	11.8	16.4
Valid	4	64	58.2	74.5
	5	28	25.5	100
Total	110	100	100	

X2_3_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	4	3.6	3.6
	3	14	12.7	16.4
Valid	4	58	52.7	69.1
	5	34	30.9	100
Total	110	100	100	

c. Variabel Keputusan Pembelian

Y_1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5.5	5.5
	3	14	12.7	18.2

4	58	52.7	52.7	70.9
5	32	29.1	29.1	100
Total	110	100	100	

Y_1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	3	2.7	2.7
	3	16	14.5	17.3
Valid	4	50	45.5	62.7
	5	41	37.3	100
Total	110	100	100	

Y_2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	5	4.5	4.5
	3	11	10	14.5
Valid	4	52	47.3	61.8
	5	42	38.2	100
Total	110	100	100	

Y_2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

	2	3	2.7	2.7	2.7
	3	16	14.5	14.5	17.3
Valid	4	57	51.8	51.8	69.1
	5	34	30.9	30.9	100
Total		110	100	100	

Y_3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	5	4.5	4.5
	3	16	14.5	19.1
Valid	4	52	47.3	66.4
	5	37	33.6	100
Total		110	100	100

Y_3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	3	2.7	2.7
	3	22	20	22.7
Valid	4	47	42.7	65.5
	5	38	34.5	100
Total		110	100	100

X1_2_1	Pearson Correlation	.779**	.731**	1	.723**	.732**	.798**	.771**	.780**	.850**	.752**	.910**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1_2_2	Pearson Correlation	.805**	.642**	.723**	1	.715**	.683**	.683**	.818**	.689**	.749**	.862**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1_3_1	Pearson Correlation	.700**	.853**	.732**	.715**	1	.705**	.667**	.696**	.780**	.668**	.864**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1_3_2	Pearson Correlation	.706**	.734**	.798**	.683**	.705**	1	.773**	.651**	.794**	.713**	.866**

X1_5_2	Pearson Correlation	.754**	.608**	.752**	.749**	.668**	.713**	.736**	.751**	.773**	1	.860**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Kualitas Layan an (X1)	Pearson Correlation	.882**	.844**	.910**	.862**	.864**	.866**	.854**	.878**	.891**	.860**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X2_2_1	Pearson Correlation	.710**	.739**	.635**	1	.686**	.637**	.655**	.759**	.611**	.831**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2_2_2	Pearson Correlation	.762**	.662**	.714**	.686**	1	.770**	.704**	.698**	.662**	.863**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2_2_3	Pearson Correlation	.822**	.697**	.693**	.637**	.770**	1	.733**	.696**	.680**	.874**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2_3_1	Pearson Correlation	.703**	.665**	.662**	.655**	.704**	.733**	1	.667**	.865**	.862**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2_3_2	Pearson Correlation	.704**	.833**	.615**	.759**	.698**	.696**	.667**	1	.655**	.857**

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.707**	.669**	.621**	.611**	.662**	.680**	.865**	.655**	1	.838**
X2_3_3	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Pearson Correlation	.903**	.861**	.830**	.831**	.863**	.874**	.862**	.857**	.838**	1
Kepercayaan Konsumen (X2)	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Variabel Keputusan Pembelian

		Correlations						Kepuasan Pelanggan (Y)
		Y_1_1	Y_1_2	Y_2_1	Y_2_2	Y_3_1	Y_3_2	
Y_1_1	Pearson Correlation	1	.694**	.762**	.805**	.641**	.646**	.879**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Y_1_2	Pearson Correlation	.694**	1	.659**	.601**	.816**	.692**	.864**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Y_2_1	Pearson Correlation	.762**	.659**	1	.753**	.652**	.687**	.873**

Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.879**	.864**	.873**	.844**	.855**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	110	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Uji Reliabilitas

a. Variabel Kualitas layanan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	110	100
	Excluded ^a	0	0
	Total	110	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.965	10

b. Variabel Kepercayaan Konsumen

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	110	100
	Excluded ^a	0	0
	Total	110	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.955	9

c. Variabel Keputusan Pembelian

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	110	100
	Excluded ^a	0	0
	Total	110	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.93	6

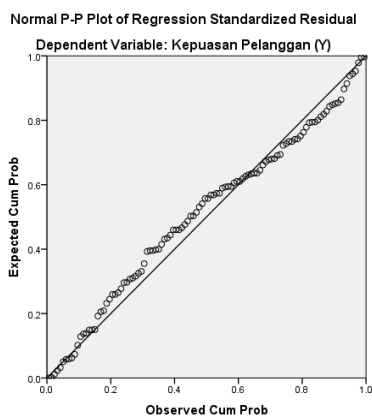
5. Uji Asumsi Klasik
 a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.00E+00
	Std. Deviation	2.72747065
Most Extreme Differences	Absolute	0.083
	Positive	0.061
	Negative	-0.083
Kolmogorov-Smirnov Z		0.869
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.437

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



b. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan (X1)	0.836	1.196
	Kepercayaan Konsumen (X2)	0.836	1.196

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

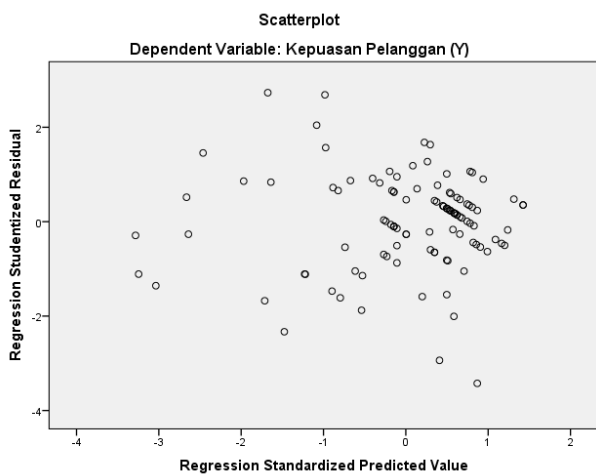
c. Uji Autokorelasi

Model Summary ^b	
Model	Durbin-Watson
1	1.893 ^a

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Konsumen (X2), Kualitas Layanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

d. Uji Heterokedastisitas



6. Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744 ^a	0.554	0.545	2.75284

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Konsumen (X2), Kualitas Layanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.218	1.902		2.744	0.007
	Kualitas Layanan (X1)	0.375	0.04	0.663	9.39	0.000
	Kepercayaan Konsumen (X2)	0.113	0.049	0.163	2.303	0.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

7. Uji Hipotesis

a. Uji-t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.218	1.902		2.744	0.007
	Kualitas Layanan (X1)	0.375	0.04	0.663	9.39	0.000
	Kepercayaan Konsumen (X2)	0.113	0.049	0.163	2.303	0.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Uji-F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1005.402	2	502.701	66.336	.000 ^b
	Residual	810.861	107	7.578		
	Total	1816.264	109			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Konsumen (X2), Kualitas Layanan (X1)

MATRILIK PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
JASA PADA PERUSAHAAN JNE DI KRRIAN (2018)

Masalah	Konsep	Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Hipotesis Penelitian	Sumber Data	Metode Penelitian			Analisis Data	Daftar Pustaka
							Populasi dan Sampel	Teknik Pengambilan Data			
<p>1. Apakah Kualitas Layanan (X₁) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang bersangkutan (X₂)</p> <p>2. Apakah Kepercayaan (X₃) adalah pernyataan yang dinyatakan dari</p>	<p>a. Kualitas Layanan (X₁) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang bersangkutan (X₂)</p> <p>b. Kepercayaan (X₃) adalah pernyataan yang dinyatakan dari</p>	<p>a. Kualitas Layanan (X₁) adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diinginkan konsumen agar dapat memenuhi harapan konsumen</p> <p>b. Kepercayaan (X₂) adalah suatu pernyataan yang dianggap penting bagi terdapatnya ngorbanan sebuah komitmen yang dipertanyakan</p>	<p>Kualitas Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tangible (berwujud) Responsiveness (ketanggapan) Reliability (Keandalan) 	<p>1. Kualitas Layanan (X₁) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Jasa (Y)</p> <p>2. Kepercayaan (X₂) berpengaruh terhadap Pelanggan pengguna Jasa (Y)</p> <p>3. Kualitas Layanan</p>	<p>Masyarakat Kecamatan Krrian</p>	<p>1. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen JNE kecamatan Krrian</p> <p>2. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai a jasa bulan Desember 2018-Februari 2019</p>	<p>a. Kuisioner</p> <p>b. Dokumentasi</p> <p>c. Wawancara</p>	<p>Teknik analisis data yang digunakan :</p> <p>1. Uji Validitas</p> <p>Rumus :</p> $r_{hitung} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$ <p>Keterangan :</p> <p>r_{hitung} : Koefisien korelasi</p> <p>∑X_i : Jumlah skor hitung</p> <p>∑Y_i : Jumlah Skor total</p> <p>n : Jumlah responden</p> <p>2. Uji Reliabilitas</p> <p>Rumus koefisien reliabilitas Cronbach :</p> $r_1 = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$ <p>k : mean kuadrat antar subyek</p> <p>∑S_i² : mean kuadrat kesalahan</p> <p>S_i² : varians total</p> <p>3. Analisis Regresi Linier Berganda</p> <p>Pada penelitian ini menggunakan teknik karena data pertama kali di uji validasinya kemudian di uji tepat atau tidaknya dari data yang diperoleh dan selanjutnya dari 2 variabel.</p> <p>Pada analisis regresi linier berganda ini menjadi variabel dependen (Y) adalah</p>	<p>Michel B. Pontoh, Lotje Kaver, dkk. 2014.</p> <p>Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Universitas Sam Ratulangi,</p> <p>http://prasya hermanwprayoga.blogspot.com/2016/10/indikator-kualitas-pelayanan-menurut.html?n=1</p> <p>google.co.id/search/indikator/kepercayaan/pelanggan</p> <p>menuru para ahli</p>		

MATRIK PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PADA PERUSAHAAN JNE DI KRIAN (2018)

<p>an pengu na Jasa pada perusahaan JNE di Krian ?</p>	<p>sudut pandang konsumen akan keandalan penjualan dalam pengalamannya dan terpenuhinya harapan</p>	<p>untuk mempertahankan pelanggan</p> <p>c. Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sikap yang ditunjukkan oleh konsumen setelah menggunakan simulan pada perusahaan JNE di Krian</p>	<p>(X₁) dan Kepercayaan Pelanggan (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa (Y) secara simultan pada perusahaan JNE di Krian</p>	<p>kepuasan pelanggan. Sedangkan variable independen Kualitas Layanan (X₁) dan Kepercayaan Pelanggan (X₂) persamaan regresi linier berganda digunakan adalah sebagai berikut :</p> $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ <p>Keterangan : Y : Kepuasan Pengguna a : Konstanta b : koefisien regresi X₁ : Kualitas Layanan X₂ : Kepercayaan Pelanggan</p>	
<p>3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa pada perusahaan JNE di Krian ?</p>	<p>c. Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sikap yang ditunjukkan oleh konsumen setelah menggunakan simulan pada perusahaan JNE di Krian</p>	<p>untuk mempertahankan pelanggan</p> <p>c. Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sikap yang ditunjukkan oleh konsumen setelah menggunakan simulan pada perusahaan JNE di Krian</p>	<p>(X₁) dan Kepercayaan Pelanggan (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa (Y) secara simultan pada perusahaan JNE di Krian</p>	<p>kepuasan pelanggan. Sedangkan variable independen Kualitas Layanan (X₁) dan Kepercayaan Pelanggan (X₂) persamaan regresi linier berganda digunakan adalah sebagai berikut :</p> $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ <p>Keterangan : Y : Kepuasan Pengguna a : Konstanta b : koefisien regresi X₁ : Kualitas Layanan X₂ : Kepercayaan Pelanggan</p>	

Dosen Pembimbing

Penulis

Martha Suhardiyah, Dra., SE., MAK

Yoga Dwi Putra Setiawan