

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu
Konsumen Jasa Titipan JNE Pangkalpinang

Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bongsu Sagala

NIM : 302 10 21 008

Prodi : Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung yang sedang menyusun sebuah skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan judul **“Pengaruh *Servicescape* dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Titipan JNE Pangkalpinang”**. Oleh karena itu, mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata, dan tidak untuk dipublikasikan.

Demikianlah, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Balunujuk, Mei 2017

Peneliti,

Bongsu Sagala

Profil Responden

Berilah tanda *check list* (✓) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : 15-25 Tahun 31 – 40 Tahun
 26-30 Tahun > 40 Tahun
4. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pegawai Negeri
 Wiraswasta Karyawan Swasta

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Bapak/Ibu tinggal beri tanda *check list*(✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban,beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list*(✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pertanyaan yang ada, mohon di jawab tanpa ada satupun yang terlewat.

B. Keterangan Jawaban

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. RR : Ragu-Ragu
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Kuesioner *Servicescape* (X1)

Isi dan beri centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Saya merasa sirkulasi udara di kantor JNE Pangkalpinang sangat bersih dan baik					
2	Di kantor JNE Pangkalpinang tidak ada kebisingan yang dapat mengganggu pendengaran					
3	Di kantor JNE Pangkalpinang tidak ada bau yang mengganggu penciuman saya					
4	Susunan peralatan dikantor JNE Pangkalpinang sangat tersusun rapi					
5	Saya rasa ornamen gedung dikantor JNE Pangkalpinang sudah bagus sesuai dengan perusahaan					
6	Nama JNE Pangkalpinang sudah sesuai dengan fokus kegiatan usaha yang di jalankan					
7	Dikantor JNE Pangkalpinang sudah di tempatkan papan petunjuk yang jelas pada setiap bagian					
8	Seluruh karyawan dikantor JNE Pangkalpinang memiliki pengetahuan yang luas dan bisa menjawab setiap keluhan konsumen					

Kuesioner *Pelayanan* (X2)

Isi dan beri centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Waktu pelayanan konsumen di JNE Pangkalpinang sangat cepat					

2	Menurut saya JNE Pangkalpinang memberikan respon yang cepat atas masukan dan keluhan dari konsumen					
3	Pegawai JNE Pangkalpinang memberikan pelayanan kepada konsumen dengan baik sesuai dengan keperluannya					
4	Pelayanan pada JNE Pangkalpinang sangat memuaskan sesuai dengan harapan saya					
5	JNE Pangkalpinang memberikan jaminan kepada konsumen apabila ada kesalahan yang dilakukan karyawan					
6	Saya merasa melakukan pengiriman barang melalui JNE Pangkalpinang sangat aman					
7	Saya merasa karyawan JNE Pangkalpinang sudah sangat sopan dan santun dalam melayani konsumen					
8	Karyawan JNE Pangkalpinang menggunakan seragam yang rapi dan bersih					
9	JNE Pangkalpinang memberikan keleluasan pelayanan pada setiap konsumen yang datang					
10	JNE Pangkalpinang dapat menerima seluruh konsumen dari semua kalangan dengan baik dan ramah					

Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y1)

Isi dan beri centang pada pilihan jawaban

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Saya sangat puas dengan kinerja pengiriman barang JNE Pangkalpinang					
2	Saya merasa pengiriman paket pada JNE Pangkalpinang sudah sangat sesuai ketentuan					
3	Saya merasa puas dengan menggunakan jasa JNE Pangkalpinang untuk melakukan pengiriman barang					
4	Kualitas pelayanan pada JNE Pangkalpinang sudah sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada konsumen					
5	Saya merasa puas apabila melakukan pengiriman melalui JNE Pangkalpinang					
6	Secara keseluruhan baik pelayanan, pengiriman dll saya merasa puas atas JNE Pangkalpinang					

1. Analisis Deskriptif

Pada sub bab sebelumnya peneliti sudah menjelaskan bahwa metode analisis yang digunakan salah satunya adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian. Dalam penelitian, penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori : sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi.

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden akan di dasarkan pada nilai rata-rata jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut:

Skor minimum = 1

Skor maksimum = 5

$$\text{Lebar skala} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Tabel III.III Kategori Skala

No	Skala	Keterangan
1	1,00 - 1,80	Sangat Rendah
2	1,81 - 2,60	Rendah
3	2,61 - 3,40	Sedang
4	3,41 - 4,20	Tinggi
5	4,21 - 5,00	Sangat Tinggi

(Arikunto,23:2005)

2. Analsis verifikatif

Analsis verifikatif digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang mengungkap hubungan dan pengaruh antar variabel yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik. Adapun alat verifikatif yang digunakan adalah SPSS for windows 22.

LAMPIRAN Output SPSS

Tabulasi data dan Jawaban Responden

No	(X1)									(X2)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	X1.Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X2.Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
3	3	4	3	3	4	3	4	4	28	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	35
4	4	4	4	5	5	5	4	4	35	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	42
5	4	4	3	2	3	4	4	4	28	4	5	4	4	4	3	4	1	2	4	35
6	4	4	4	5	5	5	4	4	35	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	40
7	5	4	4	5	5	5	4	4	36	4	5	4	5	4	3	3	4	3	5	40
8	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	39
9	4	4	5	5	4	4	4	4	34	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	41
10	5	4	4	4	5	5	4	4	35	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	39
11	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
12	4	4	4	4	5	4	5	5	35	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
13	4	4	5	4	3	5	4	4	33	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
14	3	3	4	4	3	2	3	3	25	3	4	3	3	2	4	4	2	2	4	31
15	5	5	4	5	4	4	4	5	36	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
16	4	4	4	4	3	4	3	3	29	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44
17	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
18	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	46
19	4	5	4	4	4	4	3	3	31	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
20	4	4	3	4	3	5	3	4	30	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	38
21	5	4	4	5	4	4	4	5	35	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
23	5	5	4	5	3	5	4	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	45
26	5	5	4	3	5	3	3	3	31	4	5	3	5	4	5	4	4	3	2	39
27	3	4	3	5	4	4	3	3	29	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
28	2	3	2	3	4	3	1	2	20	4	5	3	4	3	3	4	4	4	2	36
29	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	34
30	4	4	2	5	5	4	3	3	30	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	44
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	46
32	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	40
33	5	4	4	3	4	2	4	4	30	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	44
34	5	2	3	5	4	3	4	5	31	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	46
35	4	5	4	3	4	5	4	4	33	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	44
36	4	4	5	4	4	5	5	5	36	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47
37	5	5	4	4	5	5	4	5	37	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	45
38	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	43
39	5	4	4	4	5	4	4	5	35	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44
40	4	5	5	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
41	4	4	4	3	3	3	2	3	26	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	38
42	4	4	2	2	2	4	4	4	26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
43	4	4	5	4	4	5	4	4	34	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
44	4	5	4	5	5	5	4	4	36	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
45	5	5	5	4	4	4	5	5	37	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
46	5	4	4	4	5	5	4	4	35	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	41
47	5	4	4	5	4	4	5	4	35	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	43

101	3	4	4	5	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	41
102	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	40
103	4	4	4	5	4	5	5	5	36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
104	4	4	4	4	4	5	5	5	35	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45
105	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
106	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
107	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	1	2	4	4	4	2	3	5	33
108	2	4	2	4	4	4	3	3	26	4	4	1	2	2	2	4	2	3	4	28
109	4	4	4	4	4	4	5	4	33	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	42
110	1	3	2	3	4	4	3	3	23	4	4	1	2	2	2	4	2	3	2	26
111	4	4	4	4	5	4	5	4	34	5	4	1	2	5	4	4	2	3	4	34
112	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	3	5	4	5	4	4	5	4	2	40
113	5	4	5	3	4	4	3	3	31	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	44
114	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
115	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
116	4	4	4	3	4	4	3	3	29	4	4	1	2	4	4	4	3	4	3	33
117	4	4	3	5	5	5	4	4	34	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	44
118	4	4	3	4	5	5	3	4	32	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	38
119	3	3	4	3	3	3	2	2	23	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	34
120	3	3	3	4	3	3	4	4	27	3	5	3	4	3	3	4	3	3	5	36
121	4	3	4	4	3	5	3	3	29	4	4	2	3	4	3	4	2	4	4	34
122	3	4	3	3	4	3	3	3	26	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	38
123	3	4	3	3	4	3	3	3	26	4	2	3	3	2	3	2	1	2	4	26
124	4	4	3	4	4	4	3	3	29	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	43
125	5	4	3	4	3	3	4	3	29	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	39
126	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
127	4	5	5	4	4	4	5	4	35	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	44
128	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
129	3	4	4	3	4	4	3	3	28	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	31
130	3	4	3	3	4	3	4	3	27	4	4	3	4	4	4	4	2	5	3	37
131	3	3	4	4	5	4	3	4	30	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	38
132	5	4	4	4	5	5	4	5	36	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	45
133	4	3	4	4	5	4	4	3	31	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	42
134	5	4	4	3	5	4	4	3	32	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	42
135	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
136	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
137	5	5	3	4	4	4	4	3	32	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	41
138	5	4	5	4	4	3	3	4	32	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	47
139	3	4	3	4	4	4	3	4	29	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
140	3	3	4	4	3	5	5	4	31	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40
141	5	5	4	4	5	4	3	5	35	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	41
142	4	4	3	3	4	3	3	3	27	4	5	4	5	3	3	3	2	2	4	35
143	4	4	5	4	3	4	4	4	32	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	39
144	4	5	4	4	4	4	3	4	32	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43
145	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
146	5	3	3	5	5	4	3	3	31	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
147	3	4	4	5	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	41
148	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	40
149	4	4	4	5	4	5	5	5	36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
150	4	4	4	4	4	5	5	5	35	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45
151	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
152	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
153	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	1	2	4	4	4	2	3	5	33

154	2	4	2	4	4	4	3	3	26	4	4	1	2	2	2	4	2	3	4	28
155	4	4	4	4	4	4	5	4	33	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	42
156	1	3	2	3	4	4	3	3	23	4	4	1	2	2	2	4	2	3	2	26
157	4	4	4	4	5	4	5	4	34	5	4	1	2	5	4	4	2	3	4	34
158	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	3	5	4	5	4	4	5	4	2	40
159	5	4	5	3	4	4	3	3	31	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	44
160	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
161	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
162	4	4	4	3	4	4	3	3	29	4	4	1	2	4	4	4	3	4	3	33
163	4	4	3	5	5	5	4	4	34	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	44
164	4	4	3	4	5	5	3	4	32	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	38
165	3	3	4	3	3	3	2	2	23	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	34
167	3	3	3	4	3	3	4	4	27	3	5	3	4	3	3	4	3	3	5	36
168	4	3	4	4	3	5	3	3	29	4	4	2	3	4	3	4	2	4	4	34
169	3	4	3	3	4	3	3	3	26	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	38
170	3	4	3	3	4	3	3	3	26	4	2	3	3	2	3	2	1	2	4	26
171	4	4	3	4	4	4	3	3	29	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	43
172	5	4	3	4	3	3	4	3	29	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	39
173	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
174	4	5	5	4	4	4	5	4	35	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	44
175	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
176	3	4	4	3	4	4	3	3	28	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	31
177	3	4	3	3	4	3	4	3	27	4	4	3	4	4	4	4	2	5	3	37
178	3	3	4	4	5	4	3	4	30	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	38
179	5	4	4	4	5	5	4	5	36	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	45
180	4	3	4	4	5	4	4	3	31	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	42
181	5	4	4	3	5	4	4	3	32	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	42

No	(Y)						Y.Total
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	5	4	4	4	27
2	3	3	2	3	3	3	17
3	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	5	4	4	25
5	2	5	4	4	3	2	20
6	4	4	4	5	4	4	25
7	4	4	4	5	4	3	24
8	4	4	4	4	4	3	23
9	5	5	4	4	5	3	26
10	4	4	4	5	4	3	24
11	5	4	5	5	4	5	28
12	5	4	4	4	4	4	25
13	3	4	4	5	5	4	25
14	3	3	2	2	4	2	16
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	3	3	4	4	22
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	5	5	4	4	4	26
20	4	3	3	5	3	3	21
21	4	4	5	4	4	3	24
22	5	5	4	5	5	4	28

23	4	4	4	5	4	4	25
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	5	5	5	27
26	3	4	4	3	4	3	21
27	4	3	3	4	3	3	20
28	5	3	4	3	2	4	21
29	3	3	4	4	4	2	20
30	3	5	4	4	2	4	22
31	5	4	5	4	4	5	27
32	5	5	4	5	5	4	28
33	3	4	4	2	4	4	21
34	5	5	5	3	3	5	26
35	5	5	4	5	4	5	28
36	4	4	4	5	5	5	27
37	4	4	4	5	4	4	25
38	4	3	4	5	5	5	26
39	4	4	5	4	4	4	25
40	5	5	4	4	5	4	27
41	4	3	3	3	4	5	22
42	4	3	2	4	2	4	19
43	4	4	4	5	5	4	26
44	5	5	5	5	4	5	29
45	4	4	5	4	5	5	27
46	4	4	4	5	4	3	24
47	4	4	5	4	4	4	25
48	4	5	5	5	4	4	27
49	3	4	4	2	1	3	17
50	4	4	5	4	4	5	26
51	4	4	5	4	5	3	25
52	4	3	3	4	3	3	20
53	3	3	4	4	2	1	17
54	3	2	2	4	3	2	16
55	4	2	4	4	3	2	19
56	4	3	3	4	3	2	19
57	4	3	3	4	3	2	19
58	4	3	4	3	3	3	20
59	4	4	4	4	3	4	23
60	3	4	4	4	3	4	22
61	5	5	5	5	4	4	28
62	4	5	4	5	4	4	26
63	5	4	4	5	5	4	27
64	4	4	5	5	4	4	26
65	5	4	5	5	4	4	27
66	4	5	5	4	4	4	26
67	4	5	5	5	4	4	27
68	4	4	4	4	3	5	24
69	3	4	3	4	4	4	22
70	3	4	4	4	4	1	20
71	3	3	3	4	3	3	19
72	4	5	4	4	3	4	24
73	4	4	4	5	4	3	24
74	4	5	5	4	3	3	24
75	5	5	5	3	2	2	22



76	4	2	2	4	2	4	18
77	3	3	3	4	3	3	19
78	3	3	4	4	3	3	20
79	5	5	5	5	5	4	29
80	4	5	4	5	4	4	26
81	4	5	5	5	4	4	27
82	3	4	4	4	5	4	24
83	5	5	5	5	5	5	30
84	5	4	4	4	5	3	25
85	3	4	5	4	4	4	24
86	3	4	5	3	3	4	22
87	4	3	3	3	4	3	20
88	4	3	4	4	4	3	22
89	3	3	4	4	3	4	21
90	1	4	4	5	3	1	18
91	3	4	4	4	2	3	20
92	4	3	3	4	4	2	20
93	4	5	4	4	4	4	25
94	3	4	4	3	4	4	22
95	4	5	5	5	4	3	26
96	3	4	3	4	2	2	18
97	4	4	5	4	5	3	25
98	5	4	5	4	4	4	26
99	4	4	4	4	4	4	24
100	5	3	3	4	3	5	23
101	4	3	3	4	4	3	21
102	5	5	5	5	4	4	28
103	5	5	5	5	4	4	28
104	5	5	5	5	4	4	28
105	5	5	5	5	4	4	28
106	5	5	4	5	4	4	27
107	4	4	4	5	4	3	24
108	4	4	4	4	2	3	21
109	4	4	4	4	4	4	24
110	4	2	4	4	2	3	19
111	4	4	4	4	4	3	23
112	5	4	4	5	4	4	26
113	4	4	4	4	5	3	24
114	4	4	4	4	4	4	24
115	4	4	4	3	4	4	23
116	4	2	4	4	2	4	20
117	4	4	5	5	3	4	25
118	4	5	5	5	3	3	25
119	3	3	3	3	4	3	19
120	3	3	4	3	3	3	19
121	4	4	4	5	4	4	25
122	3	5	4	3	3	4	22
123	4	3	3	3	3	2	18
124	4	3	4	4	3	4	22
125	3	3	3	3	3	4	19
126	4	4	5	5	5	4	27
127	5	4	4	4	5	5	27
128	4	4	4	4	4	4	24



129	3	4	4	4	4	3	22
130	3	3	4	3	3	5	21
131	5	3	4	4	4	4	24
132	5	4	4	5	4	4	26
133	3	4	4	4	4	3	22
134	4	4	4	4	4	5	25
135	4	5	5	5	4	3	26
136	5	5	5	5	4	4	28
137	3	3	3	4	3	4	20
138	4	4	5	3	5	5	26
139	5	4	4	4	3	5	25
140	4	5	4	5	4	4	26
141	5	4	4	4	4	3	24
142	4	3	3	3	3	2	18
143	4	4	5	4	5	3	25
144	5	4	5	4	4	4	26
145	4	4	4	4	4	4	24
146	5	3	3	4	3	5	23
147	4	3	3	4	4	3	21
148	5	5	5	5	4	4	28
149	5	5	5	5	4	4	28
150	5	5	5	5	4	4	28
151	5	5	5	5	4	4	28
152	5	5	4	5	4	4	27
153	4	4	4	5	4	3	24
154	4	4	4	4	2	3	21
155	4	4	4	4	4	4	24
156	4	2	4	4	2	3	19
157	4	4	4	4	4	3	23
158	5	4	4	5	4	4	26
159	4	4	4	4	5	3	24
160	4	4	4	4	4	4	24
161	4	4	4	3	4	4	23
162	4	2	4	4	2	4	20
163	4	4	5	5	3	4	25
164	4	5	5	5	3	3	25
165	3	3	3	3	4	3	19
167	3	3	4	3	3	3	19
168	4	4	4	5	4	4	25
169	3	5	4	3	3	4	22
170	4	3	3	3	3	2	18
171	4	3	4	4	3	4	22
172	3	3	3	3	3	4	19
173	4	4	5	5	5	4	27
174	5	4	4	4	5	5	27
175	4	4	4	4	4	4	24
176	3	4	4	4	4	3	22
177	3	3	4	3	3	5	21
178	5	3	4	4	4	4	24
179	5	4	4	5	4	4	26
180	3	4	4	4	4	3	22
181	4	4	4	4	4	5	25



HASIL ANALISIS DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	72	39,8	39,8	39,8
	Perempuan	109	60,2	60,2	100,0
	Total	181	100,0	100,0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-25	71	39,2	39,2	39,2
	26-30	60	33,1	33,1	72,4
	31-40	34	18,8	18,8	91,2
	>40	16	8,8	8,8	100,0
	Total	181	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	24	13,3	13,3	13,3
	Wiraswasta	81	44,8	44,8	58,0
	Pegawai Negeri	34	18,8	18,8	76,8
	Karyawan Swasta	42	23,2	23,2	100,0
	Total	181	100,0	100,0	

HASIL ANALISIS DATA VALIDITAS

Correlations

		Services cape	Services cape	Services cape	Services cape	Services cape	Services cape	Services cape	Services cape	X1.Total
Services cape	Pearson Correlation	1	,460**	,436**	,288**	,351**	,243**	,361**	,385**	,649**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
Services cape	Pearson Correlation	,460**	1	,429**	,243**	,259**	,337**	,329**	,380**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
Services cape	Pearson Correlation	,436**	,429**	1	,335**	,285**	,365**	,398**	,421**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
Services cape	Pearson Correlation	,288**	,243**	,335**	1	,335**	,489**	,348**	,417**	,628**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
Services cape	Pearson Correlation	,351**	,259**	,285**	,335**	1	,454**	,369**	,393**	,637**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
Services cape	Pearson Correlation	,243**	,337**	,365**	,489**	,454**	1	,471**	,515**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
Services cape	Pearson Correlation	,361**	,329**	,398**	,348**	,369**	,471**	1	,733**	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
Services cape	Pearson Correlation	,385**	,380**	,421**	,417**	,393**	,515**	,733**	1	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181
X1.Total	Pearson Correlation	,649**	,608**	,678**	,628**	,637**	,708**	,749**	,787**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	181	181	181	181	181	181	181	181	181

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

Correlations

		Pelaya nan	Pelaya nan	Pelaya nan	Pelaya nan	Pelaya nan	Pelaya nan	Pelaya nan	Pelaya nan	Pelaya nan	Pelaya nan	X2.Total
Pelaya nan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 181	,263** ,000 181	,322** ,000 181	,198** ,007 181	,290** ,000 181	,283** ,000 181	,333** ,000 181	,279** ,000 181	,315** ,000 181	-,017 ,818 181	,490** ,000 181
Pelaya nan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,263** ,000 181	1 181	,224** ,002 181	,237** ,001 181	,135 ,070 181	,142 ,057 181	,259** ,000 181	,217** ,003 181	,120 ,109 181	,032 ,668 181	,402** ,000 181
Pelaya nan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,322** ,000 181	,224** ,002 181	1 181	,636** ,000 181	,386** ,000 181	,430** ,000 181	,256** ,000 181	,578** ,000 181	,334** ,000 181	,066 ,379 181	,724** ,000 181
Pelaya nan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,198** ,007 181	,237** ,001 181	,636** ,000 181	1 181	,444** ,000 181	,390** ,000 181	,231** ,002 181	,473** ,000 181	,281** ,000 181	,088 ,237 181	,665** ,000 181
Pelaya nan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,290** ,000 181	,135 ,070 181	,386** ,000 181	,444** ,000 181	1 181	,546** ,000 181	,383** ,000 181	,484** ,000 181	,388** ,000 181	,064 ,396 181	,670** ,000 181
Pelaya nan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,283** ,000 181	,142 ,057 181	,430** ,000 181	,390** ,000 181	,546** ,000 181	1 181	,607** ,000 181	,568** ,000 181	,518** ,000 181	,085 ,255 181	,750** ,000 181
Pelaya nan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,333** ,000 181	,259** ,000 181	,256** ,000 181	,231** ,002 181	,383** ,000 181	,607** ,000 181	1 181	,462** ,000 181	,585** ,000 181	,002 ,975 181	,662** ,000 181
Pelaya nan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,279** ,000 181	,217** ,003 181	,578** ,000 181	,473** ,000 181	,484** ,000 181	,568** ,000 181	,462** ,000 181	1 181	,557** ,000 181	,044 ,559 181	,795** ,000 181
Pelaya nan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,315** ,000 181	,120 ,109 181	,334** ,000 181	,281** ,000 181	,388** ,000 181	,518** ,000 181	,585** ,000 181	,557** ,000 181	1 181	,075 ,315 181	,691** ,000 181
Pelaya nan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,017 ,818 181	,032 ,668 181	,066 ,379 181	,088 ,237 181	,064 ,396 181	,085 ,255 181	,002 ,975 181	,044 ,559 181	,075 ,315 181	1 181	,231** ,002 181
X2.Tota l	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,490** ,000 181	,402** ,000 181	,724** ,000 181	,665** ,000 181	,670** ,000 181	,750** ,000 181	,662** ,000 181	,795** ,000 181	,691** ,000 181	,231** ,002 181	1 181

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

Correlations

		Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Y1.Total
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	1	,325**	,355**	,411**	,325**	,426**	,685**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,325**	1	,638**	,427**	,398**	,259**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,355**	,638**	1	,409**	,323**	,300**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,411**	,427**	,409**	1	,362**	,180*	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,016	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,325**	,398**	,323**	,362**	1	,298**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	181	181	181	181	181	181	181
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,426**	,259**	,300**	,180*	,298**	1	,619**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,016	,000		,000
	N	181	181	181	181	181	181	181
Y1.Total	Pearson Correlation	,685**	,740**	,726**	,666**	,669**	,619**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	181	181	181	181	181	181	181

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL ANALISIS DATA RELIABILITAS

Scale: *Servicescape* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	8

Scale: *Pelayanan* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	10

Scale: *Kepuasan Konsumen* (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	6

HASIL ANALISIS DATA REGRESI LINIER BERGANDA, UJI T, UJI F, R² DAN UJI ASUMSI KLASIK

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,840 ^a	,705	,702	1,739	1,822

a. Predictors: (Constant), X2.Total, X1.Total

b. Dependent Variable: Y1.Total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1288,362	2	644,181	212,902	,000 ^b
	Residual	538,577	178	3,026		
	Total	1826,939	180			

a. Dependent Variable: Y1.Total

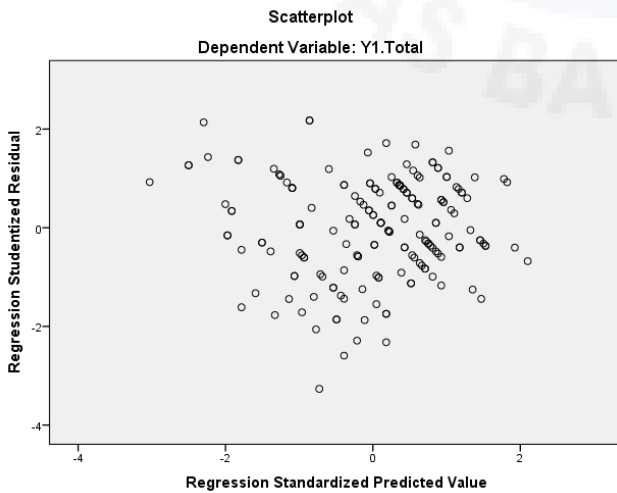
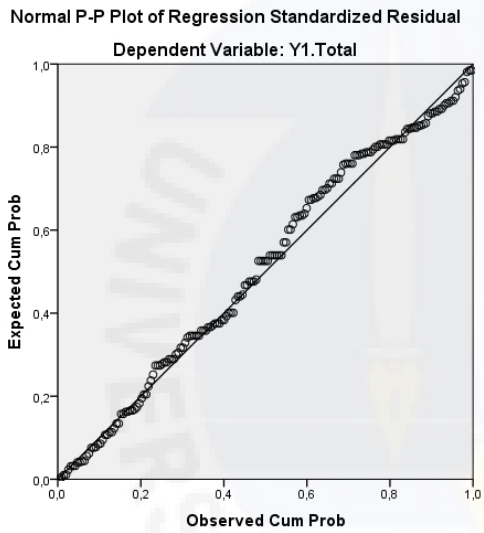
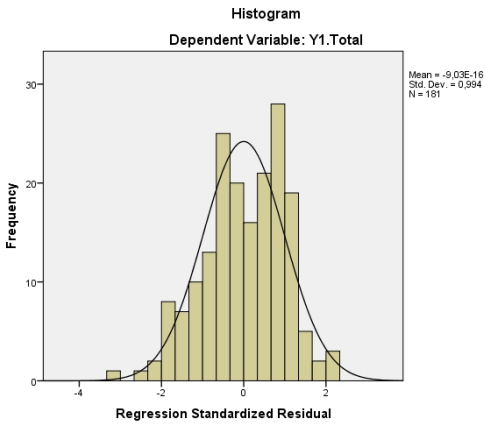
b. Predictors: (Constant), X2.Total, X1.Total

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,928	1,123		,827	,410		
	X1.Total	,471	,041	,610	11,547	,000	,593	1,685
	X2.Total	,196	,034	,307	5,812	,000	,593	1,685

a. Dependent Variable: Y1.Total

Charts



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN
TINGGI



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
UPT PUSAT BAHASA

Kampus Terpadu UBB, Gedung Timah I Balunijuk,
Kec. Merawang Kab. Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33172
Telepon (0717) 4260035, Faksimile (0717) 421303
Laman www.ubb.ac.id

ABSTRACT

Bongsu Sagala. 302 10 21 008. The Influence of service and the service to the consumer's satisfactions. For the Delivery services of JNE Pangkalpinang.

This research based on the phenomenon shows that the servicescape variable and the service have the influence on the satisfaction of consumers. The aim of the research is that to comprehend and get the study about the influence of servicescape and the service to the consumer's satisfaction on JNE Pangkalpinang.

This research is a quantity of descriptive research with the number of sample of 181 respondents. While the methods of taking the samples are using Accidental Sampling. In the research. The free variable consist of servicescape and services, while the bounded variable is the consumer's satisfactions. The experiments of the instruments is using validity test and reliability test, while the data analysis method is using double – linear regression. The T test, the F test, and determination coefficient (R^2).

The result Independent variable research X1 obtained $t_{hitung} (11,547) > T_{tabel} (1,973)$ and variable X2 $t_{hitung} (5,812) > T_{tabel} (1,973)$. So all off independent variable takes the effect partially towards dependent variable. The result of F test shows that $F_{hitung} (212,902) > F_{tabel} (3,05)$, while the significant is $0,000 < \alpha$ towards the level of significance 0,05, so it means the independence of (servicescape and service) together of simultant influences dependent variable (consumer's satisfaction) positikely and significant. The result of the determination of analyse coefficient (R^2) shows that independent variable (servicescape and service). Influence the dependent variable (consumer's satisfaction) for about 70,2% and the rest is 29.8% influenced by other variables out of the research.

Key words : Trust in Brand, Brand Image, Service Quality and Consumer's Loyalty

Head of UPT Pusat Bahasa

Riwan Kusmiadi, S.TP, M.Si
NP.107499008

Translator

Vindi Kaldina, S.S
NP.108313129



KARTU PEMBIMBING SKRIPSI

FOTO 3X4
WARNA

Nama :
NIM :
Jurusan :
Kategori :
Konsentrasi Studi :
Semester :

: BONGSU SAGALA.
: 3011021008.
: EKONOMI
: 8010
: PEMBAHAN
: XIV

IPK : 2.66
Nama Pembimbing : H. SUMAR., SE., MM.
Mulai Skripsi :

Judul Proposal / Skripsi : PENGARUH SERVIS SCALE DAN PELAYANAN TERHADAP KEPuasan
KONSUMEN PADA JASA TITIPAN JNE PANGKALPINANG.

No	Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
1	6/2-2017	Kasubstansi judul	
2	14/2-2017	Revisi judul	
3	21/2-2017	Revisi BAB I	
4	8/3-2017	Revisi - BAB II	
5	20/3-2017	Revisi - BAB III	
6	11/4-2017	Revisi final proposal	

Hal. 1

Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
19-7-17	Revisi BAB IV	
26-7-17	Revisi BAB IV	
01-8-17	Revisi BAB IV	
05-8-17	Revisi BAB IV	
08-8-17	Revisi Sidang Skripsi / Cover -	



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Terpadu Universitas Bangka Belitung
Balunujuk, Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Telepon (0717) 4260030, 4260031
Laman www.ubb.ac.id

KARTU REVISI
SIDANG SKRIPSI & UJIAN KOMPREHENSIF

Nama Mahasiswa : Bungsu Sagala
NIM : 302.102.1008
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi :
.....
.....
.....
.....
Hari / Tanggal :

NAMA DOSEN PENGUJI		REVISI / SARAN	PARAF
1	<u>H. Sumar, SE. M.M.</u>	① Tata tulisan seperti halaman cover bukan	Sebelum Revisi
			Setelah Revisi
2	Maya Puswita, S.E. <u>Diza P.W, S.E., M.M.</u>	① penjelasan job struktur Agensi Baitu ② Kertas x1 dan x2 di pakuhi - B1. ③ Pembahasan	Sebelum Revisi
			Setelah Revisi
3	Dian P.W. S.E. <u>Maya Yuzni, S.E., M.Ci.</u>	① Teknik penulisan ② Kuesioner ③ referensi > 10 bkm	Sebelum Revisi
			Setelah Revisi

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

M. Tanggung, S.E., M.Si.

Ketua Penguji

Sumar

EPT SCORE RECORD

Name of Institution : UPT BAHASA UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

Name : BONGSU SAGALA

DOB : 11/09/1983

Native Country : INDONESIA

Native Language : INDONESIA

Scaled Score : Listening Comprehension 31

Structure & Written Expression 36

Reading Comprehension 38

Total Score 350

Sex : M

Test Date : 18/08/2017

From : EPT USL

Signed,

Head of UPT Bahasa



Riwan Kusmiadi, S.T.P., M.Si.

