



LAMPIRAN 1

Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 1

## Lampiran 1. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1

<b>DOKUMEN KARTU BIMBINGAN SKRIPSI</b>	Nomor Dokumen	PP.05/02/55701/AMIKOMPWT
	Revisi	1
	Halaman	1 dari 1
	Tanggal	18 Mei 2015
		<b>Token : 77332</b>

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : INTAN AUDINA  
NPM : 15.12.0132  
Program Studi : SISTEM INFORMASI  
Judul Skripsi : ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PT TIKI JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) CABANG CILACAP)  
Dosen Pembimbing : Zulia Karini

#### Histori Bimbingan Skripsi

##### Bimbingan Ke - : 1

Hari / Tanggal : Selasa / 13 November 2018  
Keterangan : pertajam permasalahan di bab 1

##### Bimbingan Ke - : 2

Hari / Tanggal : Selasa / 02 Juli 2019  
Keterangan : Bab 1 acc, lanjutkan bab 2

##### Bimbingan Ke - : 3

Hari / Tanggal : Jumat / 05 Juli 2019  
Keterangan : Bab 2, tambahkan penelitian sebelumnya

##### Bimbingan Ke - : 4

Hari / Tanggal : Rabu / 17 Juli 2019  
Keterangan : Bab 2 acc lanjutkan bab 3

##### Bimbingan Ke - : 5

Hari / Tanggal : Kamis / 18 Juli 2019  
Keterangan : Bab 3, pada metode pengumpulan data, lampiran wawancara

##### Bimbingan Ke - : 6

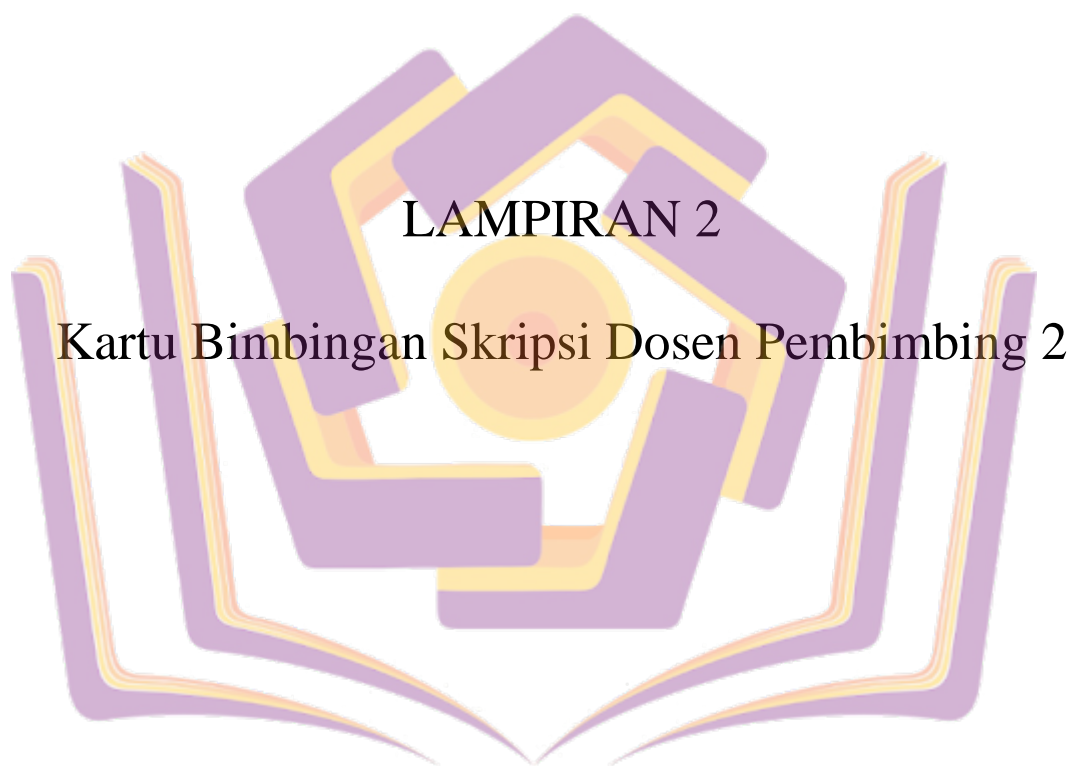
Hari / Tanggal : Sabtu / 20 Juli 2019  
Keterangan : Bab 3 acc, lanjutkan bab 4 dan proyeknya

##### Bimbingan Ke - : 7

Hari / Tanggal : Senin / 22 Juli 2019  
Keterangan : Bab 4 acc, lanjutkan bab 5

##### Bimbingan Ke - : 8

Hari / Tanggal : Rabu / 24 Juli 2019  
Keterangan : Bab 5 acc, siap sidang



LAMPIRAN 2

Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 2

## Lampiran 2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2

DOKUMEN KARTU BIMBINGAN SKRIPSI	Nomor Dokumen	PP.05/02/55701/AMIKOMPWT
	Revisi	1
	Halaman	1 dari 1
	Tanggal	18 Mei 2015

**Token : 56046**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : INTAN AUDINA  
NPM : 15.12.0132  
Program Studi : SISTEM INFORMASI S1  
Judul Skripsi : ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PT TIKI JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) CABANG CILACAP  
Dosen Pembimbing : Toni Anwar

**Histori Bimbingan Skripsi**

**Bimbingan Ke - : 1**   
Hari / Tanggal : Senin / 08 April 2019  
Keterangan : ACC Proposal

**Bimbingan Ke - : 2**   
Hari / Tanggal : Kamis / 11 April 2019  
Keterangan : Penambahan data penelitian (hasil observasi dan Wawancara)

**Bimbingan Ke - : 3**   
Hari / Tanggal : Sabtu / 20 April 2019  
Keterangan : latar belakang masalah dipertajam

**Bimbingan Ke - : 4**   
Hari / Tanggal : Senin / 29 April 2019  
Keterangan : ACC BAB 1

**Bimbingan Ke - : 5**   
Hari / Tanggal : Sabtu / 11 Mei 2019  
Keterangan : Revisi BAB 2 metode penulisan laporan di cek kembali

**Bimbingan Ke - : 6**   
Hari / Tanggal : Jumat / 31 Mei 2019  
Keterangan : ACC BAB 2 Revisi BAB 3

**Bimbingan Ke - : 7**   
Hari / Tanggal : Jumat / 07 Juni 2019  
Keterangan : ACC BAB 3 revisi BAB 4 penyesuaian dengan metode pengembangan Sistem yang digunakan

**Bimbingan Ke - : 8**   
Hari / Tanggal : Kamis / 20 Juni 2019  
Keterangan : Revisi Project

**Bimbingan Ke - : 9**   
Hari / Tanggal : Jumat / 28 Juni 2019  
Keterangan : ACC BAB 4 Revisi Bab 5



Lampiran 3

Hasil Wawancara

### Lampiran 3. Hasil Wawancara

#### LAPORAN HASIL WAWANCARA PADA JNE CABANG CILACAP

Tanggal : 08 April 2019

Narasumber : Bagus Indra Zulfikar

Jabatan : Manager JNE Cabang Cilacap

1. Selamat siang pak, saya Intan Audina mahasiswa dari STMIK Amikom Purwokerto. Saya kesini bermaksud untuk meminta ijin melakukan penelitian untuk skripsi saya untuk JNE Cabang Cilacap.

Narasumber : Iya mba, silahkan duduk.

2. Sebelum lanjut ke pertanyaan selanjutnya, kalo boleh tau jabatan bapak di JNE Cabang Cilacap apa pak?

Narasumber : Saya Bagus Indra Zulfikar, panggil saja pak Bagus. Jabatan saya disini sebagai Manager JNE Cabang Cilacap mba.

3. Berapa karyawan yang bekerja pada JNE Cabang Cilacap?

Narasumber : Ada sekitar 82 karyawan yang berkerja di sini. Itu sudah termasuk semua jabatan yang ada.

4. Strategi pemasaran apa saja yang terdapat di JNE?

Narasumber : Ada beberapa strategi, seperti:

- a. Express Delivery
- b. Transportasi JNE 65% pengiriman melalui udara dan 35% pengiriman melalui darat dan laut.
- c. Bekerja sama dengan E-Commerce yang ada seperti Bukalapak,



Lazada, Shopee, Blibli, Zalora, dan Tokopedia.

- d. Layanan JESIKA (Jemput Asi Seketika), tapi untuk pelayanan ini hanya ada di Jakarta dan hanya untuk member JLC (JNE Loyalty Card).

5. Apakah terdapat SOP khusus strategi pemasaran?

Narasumber : Tidak ada mba. Kita hanya melakukan prosedural sesuai pusat.

6. Fasilitas apa saja yang terdapat di JNE Cabang Cilacap?

Narasumber : Untuk JNE Cabang Cilacap memiliki fasilitas 1 truk, 5 mobil, 31 jaringan network, 33 motor, dan 6 warehouse.

7. Apakah semua fasilitas yang ada sudah bisa menunjang kinerja JNE Cabang Cilacap?

Narasumber : Sampai saat ini fasilitas yang ada sudah cukup menunjang.

8. Apakah terdapat kendala dalam pelayanan disini seperti komplain pelanggan?

Narasumber : kalo komplain pasti ada, seperti barang telat datang dari estimasi pengiriman yang ditentukan, barang pelanggan yang rusak atau tertukar. Untuk fasilitas paling tempat parkir yang kurang luas.

9. Untuk pelanggan yang komplain tersebut? Mereka biasanya komplain melalui apa pak?

Narasumber : biasanya mereka komplainnya langsung datang ke kantor dan nanya langsung ke bagian *Customer service* yang ada di *front-office*.

10. Kalo di JNE sendiri sistem apa saja yang sudah digunakan disini pak?

Narasumber : untuk sistem disini kami baru menggunakan sistem untuk pengiriman barang dan barang yang masuk.

11. Apakah di JNE Cabang Cilacap terdapat kurun waktu tertentu untuk evaluasi kinerja?

Narasumber : Adasih tiap bulan kita ada rapat

12. Apa ada metode tertentu untuk melakukan evaluasi?

Narasumber : belum sih, paling selama evaluasi untuk menyelesaikan masalah yang timbul hanya dengan memberikan solusi dari tiap masalah yang timbul. jadi belum ada metode khusus untuk dilaksanakan evaluasi selain untuk mengevaluasi kinerja perusahaan.





Lampiran 4

Contoh Kuesioner Penelitian

## Lampiran 4. Contoh Kuesioner Penelitian

### 1. Contoh Responden 1

# Kuesioner Penelitian pada JNE Cabang Cilacap

Saya Intan Audina, mahasiswa S1 jurusan Sistem Informasi konsentrasi E-Business STMIK Amikom Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian akhir (skripsi) dengan judul "Analisis Customer Relationship Management pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Cilacap".

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu untuk melengkapi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Atas ketersediaan dan waktu yang telah diluangkan, saya ucapkan terima kasih.

\* Required

Email address \*

.....J@gmail.com

Apakah anda berdomisili di Cilacap? \*

- Ya  
 Tidak

Jenis Kelamin \*

- Pria  
 Wanita

Umur \*

- 17 - 20 tahun  
 21 - 25 tahun  
 26 - 30 tahun  
 > 30 tahun

**Pendidikan Terakhir \***

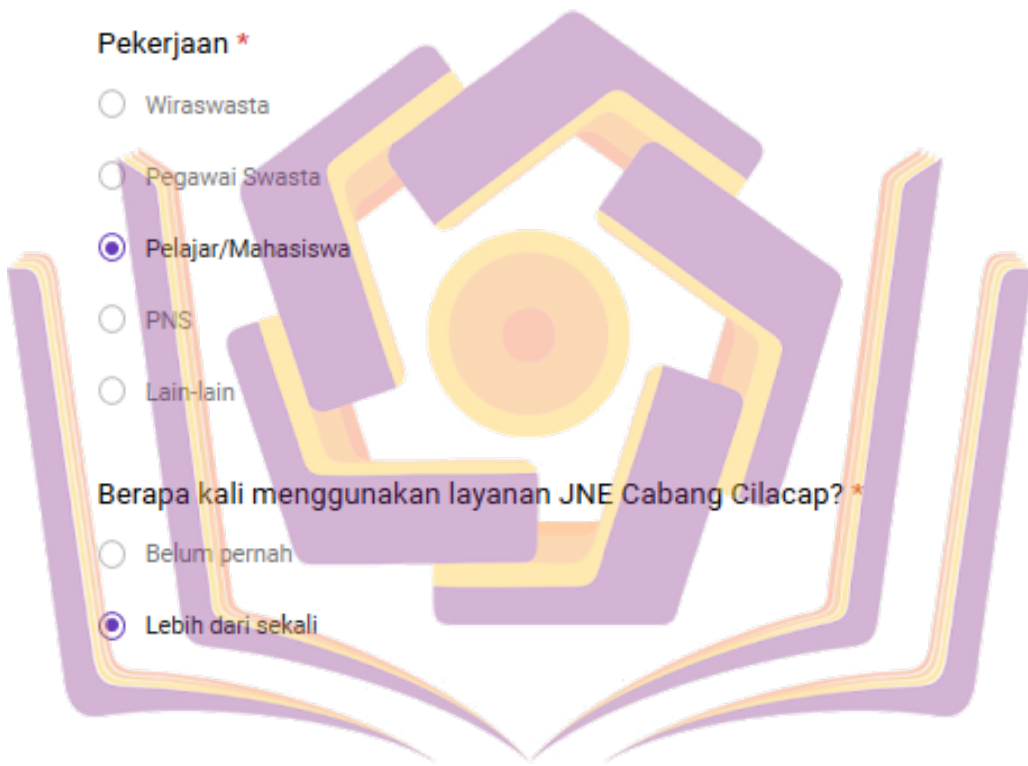
- SD
- SMP
- SMA/SMK
- D3/D4
- S1/S2/S3

**Pekerjaan \***

- Wiraswasta
- Pegawai Swasta
- Pelajar/Mahasiswa
- PNS
- Lain-lain

**Berapa kali menggunakan layanan JNE Cabang Cilacap? \***

- Belum pernah
- Lebih dari sekali



## Bukti Langsung

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan beri tanda pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

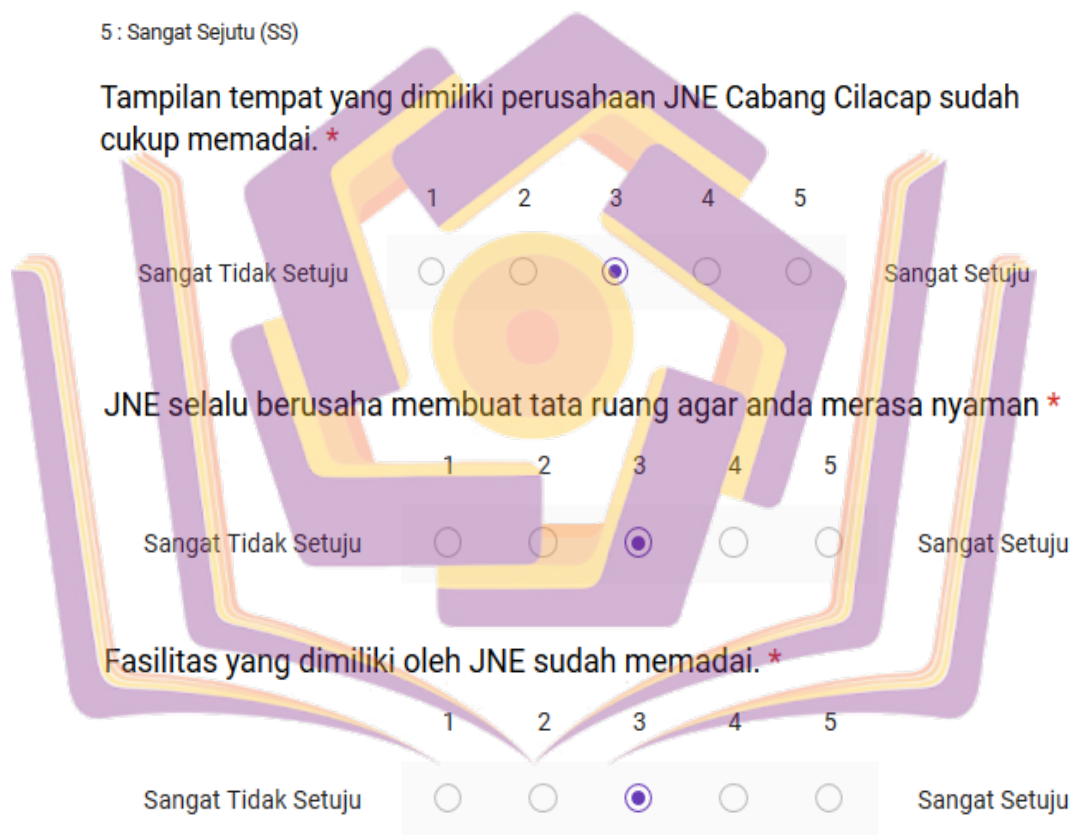
2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Netral (N)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

Tampilan tempat yang dimiliki perusahaan JNE Cabang Cilacap sudah cukup memadai. \*



	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

JNE selalu berusaha membuat tata ruang agar anda merasa nyaman \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Fasilitas yang dimiliki oleh JNE sudah memadai. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Penampilan karyawan JNE terlihat rapi. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## Keandalan

Proses pengiriman barang yang dilakukan JNE tergolong cepat. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Penanganan transaksi barang yang dilakukan JNE tergolong cepat dan teliti \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Ongkos pengiriman yang ada di JNE relatif murah. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## Daya Tanggap

Penanganan antrian dilakukan dengan teratur. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Karyawan JNE selalu siap dan sigap membantu anda. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Penyampaian informasi dari karyawan JNE mudah dimengerti. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## Jaminan

Karyawan JNE memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai bidangnya. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Karyawan JNE bersikap ramah dan sopan pada saat melayani anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

JNE bertanggung jawab terhadap keamanan dalam pengiriman barang anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

## Empati

Karyawan JNE selalu berusaha menciptakan hubungan baik dengan anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Anda mendapatkan perhatian pribadi dari pihak JNE \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Karyawan JNE telah memahami apa yang menjadi kebutuhan anda sebagai pelanggan. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju



## Kepuasan Pelanggan

Anda merasakan seluruh pelayanan JNE sangat memuaskan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Anda merasakan seluruh pelayanan JNE lebih memuaskan dari layanan jasa pengiriman lain. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Anda akan menggunakan layanan jasa JNE lagi di kemudian hari. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## Loyalitas Pelanggan

Anda selalu menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Cilacap. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Anda merekomendasikan jasa pengiriman JNE Cabang Cilacap kepada orang lain. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Anda tidak akan berpindah menggunakan jasa pengiriman lain selain JNE Cabang Cilacap. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## 2. Contoh Responden 2

# Kuesioner Penelitian pada JNE Cabang Cilacap

Saya Intan Audina, mahasiswa S1 jurusan Sistem Informasi konsentrasi E-Business STMIK Amikom Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian akhir (skripsi) dengan judul "Analisis Customer Relationship Management pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Cilacap".

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu untuk melengkapi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Atas ketersediaan dan waktu yang telah diluangkan, saya ucapkan terima kasih.

\* Required

Email address \*

4@gmail.com

Identitas Responden

Apakah anda berdomisili di Cilacap? \*

- Ya  
 Tidak

Jenis Kelamin \*

- Pria  
 Wanita

Umur \*

- 17 - 20 tahun  
 21 - 25 tahun  
 26 - 30 tahun  
 > 30 tahun

**Pendidikan Terakhir \***

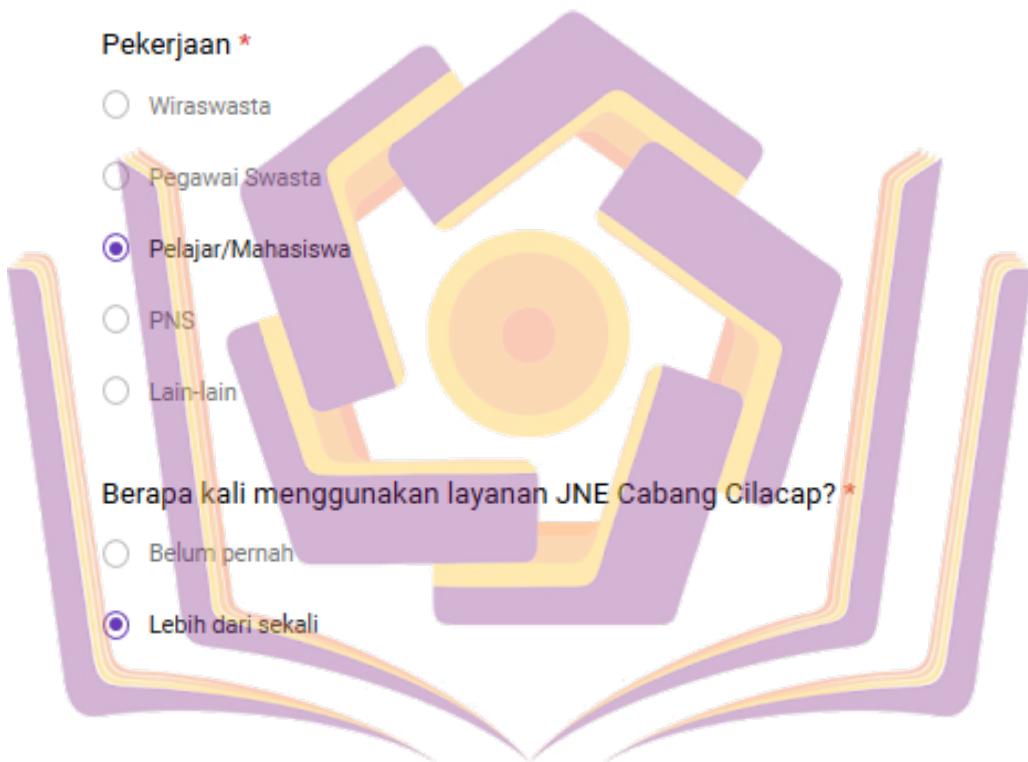
- SD
- SMP
- SMA/SMK
- D3/D4
- S1/S2/S3

**Pekerjaan \***

- Wiraswasta
- Pegawai Swasta
- Pelajar/Mahasiswa
- PNS
- Lain-lain

**Berapa kali menggunakan layanan JNE Cabang Cilacap? \***

- Belum pernah
- Lebih dari sekali



## Bukti Langsung

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan beri tanda pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Netral (N)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

Tampilan tempat yang dimiliki perusahaan JNE Cabang Cilacap sudah cukup memadai. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

JNE selalu berusaha membuat tata ruang agar anda merasa nyaman. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Fasilitas yang dimiliki oleh JNE sudah memadai. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Penampilan karyawan JNE terlihat rapi. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## Keandalan

Proses pengiriman barang yang dilakukan JNE tergolong cepat. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Penanganan transaksi barang yang dilakukan JNE tergolong cepat dan teliti \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

Ongkos pengiriman yang ada di JNE relatif murah. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## Daya Tanggap

Penanganan antrian dilakukan dengan teratur. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Karyawan JNE selalu siap dan sigap membantu anda. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

Penyampaian informasi dari karyawan JNE mudah dimengerti. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

## Jaminan

Karyawan JNE memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai bidangnya. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Karyawan JNE bersikap ramah dan sopan pada saat melayani anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

JNE bertanggung jawab terhadap keamanan dalam pengiriman barang anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

## Empati

Karyawan JNE selalu berusaha menciptakan hubungan baik dengan anda. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Anda mendapatkan perhatian pribadi dari pihak JNE \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Karyawan JNE telah memahami apa yang menjadi kebutuhan anda sebagai pelanggan. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju



## Kepuasan Pelanggan

Anda merasakan seluruh pelayanan JNE sangat memuaskan \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Anda merasakan seluruh pelayanan JNE lebih memuaskan dari layanan jasa pengiriman lain. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Anda akan menggunakan layanan jasa JNE lagi di kemudian hari. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

## Loyalitas Pelanggan

Anda selalu menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Cilacap. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Anda merekomendasikan jasa pengiriman JNE Cabang Cilacap kepada orang lain. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Anda tidak akan berpindah menggunakan jasa pengiriman lain selain JNE Cabang Cilacap. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

### 3. Contoh Responden 3

## Kuesioner Penelitian pada JNE Cabang Cilacap

Saya Intan Audina, mahasiswa S1 jurusan Sistem Informasi konsentrasi E-Business STMIK Amikom Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian akhir (skripsi) dengan judul "Analisis Customer Relationship Management pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Cilacap".

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu untuk melengkapi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Atas ketersediaan dan waktu yang telah diluangkan, saya ucapkan terima kasih.

\* Required

Email address \*

@gmail.com

Identitas Responden

Apakah anda berdomisili di Cilacap? \*

- Ya  
 Tidak

Jenis Kelamin \*

- Pria  
 Wanita

Umur \*

- 17 - 20 tahun  
 21 - 25 tahun  
 26 - 30 tahun  
 > 30 tahun

**Pendidikan Terakhir \***

- SD
- SMP
- SMA/SMK
- D3/D4
- S1/S2/S3

**Pekerjaan \***

- Wiraswasta
- Pegawai Swasta
- Pelajar/Mahasiswa
- PNS
- Lain-lain

**Berapa kali menggunakan layanan JNE Cabang Cilacap? \***

- Belum pernah
- Lebih dari sekali



## Bukti Langsung

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan beri tanda pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Netral (N)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

Tampilan tempat yang dimiliki perusahaan JNE Cabang Cilacap sudah cukup memadai. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

JNE selalu berusaha membuat tata ruang agar anda merasa nyaman \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Fasilitas yang dimiliki oleh JNE sudah memadai. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Penampilan karyawan JNE terlihat rapi. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## Keandalan

Proses pengiriman barang yang dilakukan JNE tergolong cepat. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Penanganan transaksi barang yang dilakukan JNE tergolong cepat dan teliti \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Ongkos pengiriman yang ada di JNE relatif murah. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## Daya Tanggap

Penanganan antrian dilakukan dengan teratur. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Karyawan JNE selalu siap dan sigap membantu anda. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Penyampaian informasi dari karyawan JNE mudah dimengerti. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## Jaminan

Karyawan JNE memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai bidangnya. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Karyawan JNE bersikap ramah dan sopan pada saat melayani anda. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

JNE bertanggung jawab terhadap keamanan dalam pengiriman barang anda. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## Empati

Karyawan JNE selalu berusaha menciptakan hubungan baik dengan anda. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Anda mendapatkan perhatian pribadi dari pihak JNE \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Karyawan JNE telah memahami apa yang menjadi kebutuhan anda sebagai pelanggan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



## Kepuasan Pelanggan

Anda merasakan seluruh pelayanan JNE sangat memuaskan \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Anda merasakan seluruh pelayanan JNE lebih memuaskan dari layanan jasa pengiriman lain. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Anda akan menggunakan layanan jasa JNE lagi di kemudian hari. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

## Loyalitas Pelanggan

Anda selalu menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Cilacap. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Anda merekomendasikan jasa pengiriman JNE Cabang Cilacap kepada orang lain. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Anda tidak akan berpindah menggunakan jasa pengiriman lain selain JNE Cabang Cilacap. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju



Lampiran 5

Hasil Output SPSS

## Lampiran 5. Hasil Output SPSS

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

##### 1) Uji validitas bukti langsung

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Bukti Langsung
X1.1	Pearson Correlation	1	.665**	.674**	.498**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.665**	1	.647**	.448**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.674**	.647**	1	.578**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.498**	.448**	.578**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Bukti Langsung	Pearson Correlation	.840**	.823**	.870**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

##### 2) Uji validitas keandalan

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	Keandalan
X2.1	Pearson Correlation	1	.692**	.388**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.692**	1	.478**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.388**	.478**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Keandalan	Pearson Correlation	.846**	.887**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

### 3) Uji validitas daya tanggap

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	Daya Tanggap
X3.1	Pearson Correlation	1	.665**	.600**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.665**	1	.732**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.600**	.732**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Daya Tanggap	Pearson Correlation	.844**	.909**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

### 4) Uji validitas jaminan

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	Jaminan
X4.1	Pearson Correlation	1	.603**	.461**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.603**	1	.638**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.461**	.638**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Jaminan	Pearson Correlation	.807**	.885**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

5) Uji validitas empati

Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	Empati
X5.1	Pearson Correlation	1	.649**	.708**	.886**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.649**	1	.579**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.708**	.579**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Empati	Pearson Correlation	.886**	.876**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

6) Uji validitas kepuasan pelanggan

Correlations					
		Z.1	Z.2	Z.3	Kepuasan Pelanggan
Z.1	Pearson Correlation	1	.692**	.578**	.872**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Z.2	Pearson Correlation	.692**	1	.554**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Z.3	Pearson Correlation	.578**	.554**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.872**	.879**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

7) Uji validitas loyalitas pelanggan

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Loyalitas Pelanggan
Y.1	Pearson Correlation	1	.649**	.760**	.923**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.649**	1	.557**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.760**	.557**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.923**	.811**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

b. Uji Reliabilitas

1) Uji reliabilitas bukti langsung

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	4

2) Uji reliabilitas keandalan

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	3

3) Uji reliabilitas daya tanggap

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	3



4) Uji reliabilitas jaminan

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	3

5) Uji reliabilitas empati

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	3

6) Uji reliabilitas kepuasan pelanggan

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	3

7) Uji reliabilitas loyalitas pelanggan

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	3

## 2. Analisis Regresi

### a. Analisis Regresi Berganda

#### 1) Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.481	.855		.562	.575
	Bukti Langsung	.206	.084	.239	2.449	.016
	Keandalan	.122	.099	.123	1.232	.221
	Daya Tanggap	.055	.094	.056	.580	.563
	Jaminan	.112	.115	.102	.978	.331
	Empati	.401	.090	.420	4.462	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### 2) Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	331.336	5	66.267	38.665	.000 <sup>b</sup>
	Residual	161.104	94	1.714		
	Total	492.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan

#### 3) Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

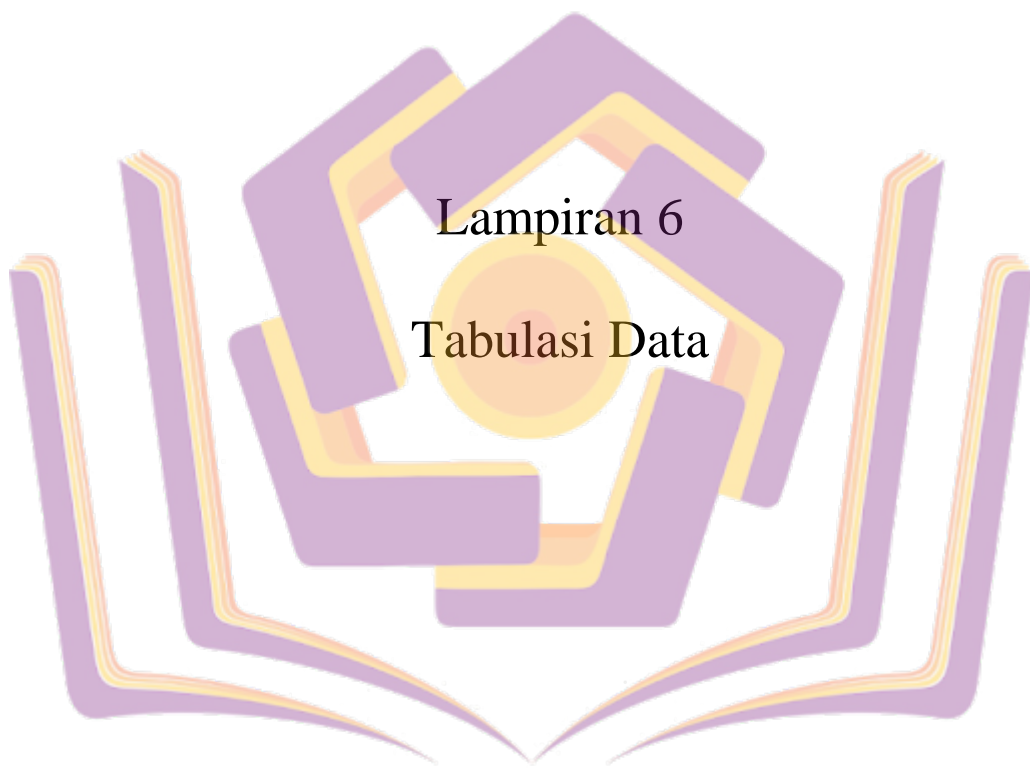
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 <sup>a</sup>	.673	.655	1.309

b. Analisis regresi sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.677	.910		.745	.458
	Kepuasan Pelanggan	.837	.079	.732	10.634	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan





Lampiran 6  
Tabulasi Data

## Lampiran 6. Tabulasi Data

### 1. Bukti Langsung

No	X1				Total
	1	2	3	4	
1	5	5	5	5	20
2	4	3	4	3	14
3	4	4	4	4	16
4	4	3	3	3	13
5	4	3	4	4	15
6	3	3	3	3	12
7	5	4	5	5	19
8	3	3	3	3	12
9	5	5	5	4	19
10	3	3	4	2	12
11	4	3	3	1	11
12	4	5	5	4	18
13	4	4	4	4	16
14	4	3	3	5	15
15	4	5	4	5	18
16	4	4	4	4	16
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	3	15
20	3	3	3	3	12
21	4	4	4	3	15
22	4	4	4	4	16
23	3	3	4	4	14
24	4	5	3	3	15
25	5	5	5	5	20
26	3	4	4	3	14
27	4	3	4	3	14
28	5	4	4	3	16
29	4	4	4	3	15
30	5	4	4	4	17
31	3	3	2	2	10
32	4	4	4	4	16
33	4	3	3	4	14
34	5	5	5	3	18

35	3	3	4	4	14
36	5	5	5	5	20
37	5	4	5	4	18
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	3	4	4	4	15
41	4	4	5	4	17
42	3	3	3	3	12
43	5	5	5	4	19
44	4	5	4	2	15
45	4	3	4	3	14
46	3	4	4	4	15
47	4	5	5	4	18
48	3	4	4	3	14
49	5	5	5	5	20
50	3	2	3	3	11
51	4	4	4	4	16
52	5	5	5	5	20
53	4	4	4	4	16
54	3	3	3	4	13
55	4	3	3	4	14
56	4	4	3	4	15
57	4	4	2	2	12
58	3	3	3	3	12
59	4	4	4	4	16
60	5	5	5	5	20
61	3	3	3	4	13
62	4	5	5	5	19
63	4	4	4	5	17
64	4	4	4	3	15
65	3	4	3	4	14
66	3	3	3	3	12
67	5	5	4	4	18
68	4	4	4	4	16
69	3	3	3	4	13
70	4	3	4	4	15
71	4	4	4	4	16
72	3	4	4	4	15
73	3	3	4	4	14



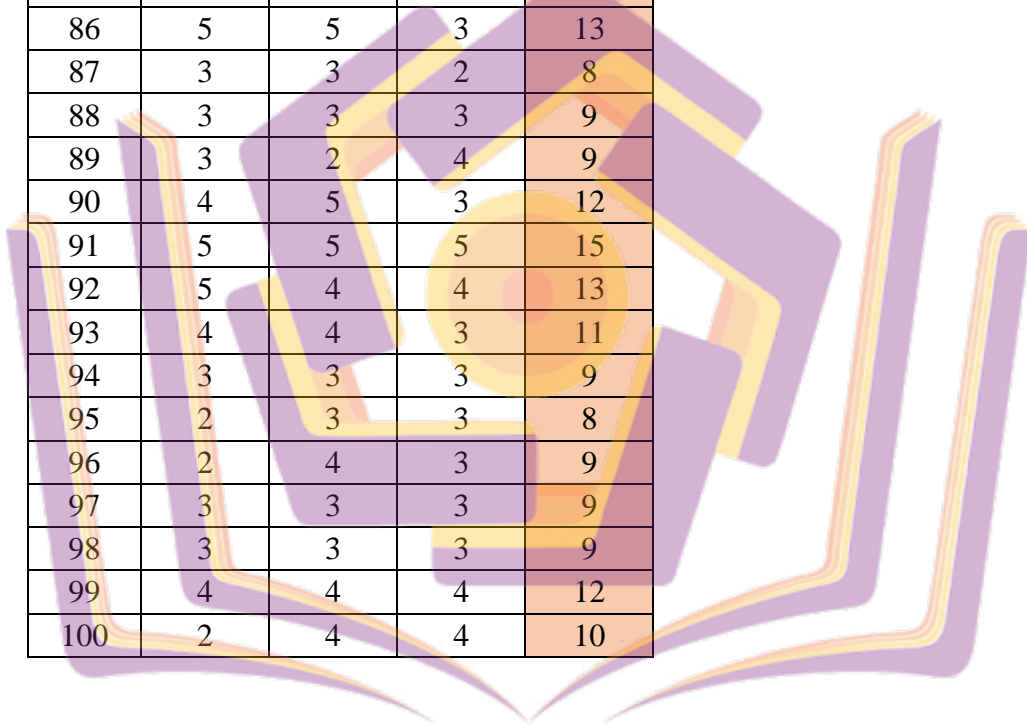
74	4	4	5	5	18
75	4	4	4	5	17
76	3	3	3	3	12
77	5	5	5	5	20
78	4	4	4	5	17
79	3	4	4	3	14
80	3	3	3	4	13
81	3	3	3	3	12
82	4	4	4	4	16
83	4	3	4	3	14
84	4	3	4	4	15
85	3	4	3	3	13
86	4	4	4	3	15
87	3	4	4	2	13
88	3	3	4	3	13
89	4	4	4	5	17
90	4	3	4	4	15
91	5	5	5	5	20
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	3	3	3	2	11
95	3	3	2	2	10
96	4	5	3	3	15
97	4	4	4	3	15
98	4	3	4	4	15
99	4	4	3	4	15
100	3	4	3	4	14

## 2. Keandalan

No	X2			Total
	1	2	3	
1	5	5	5	15
2	3	4	4	11
3	3	4	4	11
4	3	3	5	11
5	3	3	3	9
6	3	2	2	7
7	5	5	4	14
8	3	3	3	9
9	4	4	5	13
10	4	3	2	9
11	2	3	5	10
12	5	3	4	12
13	4	4	4	12
14	3	5	5	13
15	4	5	3	12
16	4	4	4	12
17	4	5	4	13
18	4	5	3	12
19	4	4	4	12
20	3	2	3	8
21	4	4	3	11
22	3	4	3	10
23	3	3	5	11
24	5	5	3	13
25	5	5	5	15
26	2	3	4	9
27	3	4	3	10
28	2	3	3	8
29	4	4	4	12
30	4	3	4	11
31	2	2	3	7
32	4	5	5	14
33	4	4	2	10
34	5	5	4	14
35	3	3	3	9

36	5	5	5	15
37	4	4	3	11
38	5	5	5	15
39	5	5	5	15
40	4	4	4	12
41	4	5	4	13
42	3	3	3	9
43	5	5	5	15
44	4	2	4	10
45	4	5	3	12
46	5	5	4	14
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	5	5	14
50	3	2	2	7
51	3	3	4	10
52	5	5	5	15
53	4	4	4	12
54	3	2	3	8
55	3	3	3	9
56	4	5	4	13
57	2	2	4	8
58	2	2	3	7
59	4	4	4	12
60	5	5	5	15
61	4	4	4	12
62	5	5	5	15
63	3	3	2	8
64	3	3	4	10
65	5	4	3	12
66	2	2	3	7
67	4	4	5	13
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	4	4	4	12
71	5	5	5	15
72	4	3	3	10
73	4	4	4	12
74	4	4	4	12

75	4	5	4	13
76	4	4	4	12
77	5	5	5	15
78	5	3	3	11
79	4	4	3	11
80	4	4	3	11
81	3	4	4	11
82	4	4	4	12
83	3	3	4	10
84	3	4	3	10
85	4	4	3	11
86	5	5	3	13
87	3	3	2	8
88	3	3	3	9
89	3	2	4	9
90	4	5	3	12
91	5	5	5	15
92	5	4	4	13
93	4	4	3	11
94	3	3	3	9
95	2	3	3	8
96	2	4	3	9
97	3	3	3	9
98	3	3	3	9
99	4	4	4	12
100	2	4	4	10

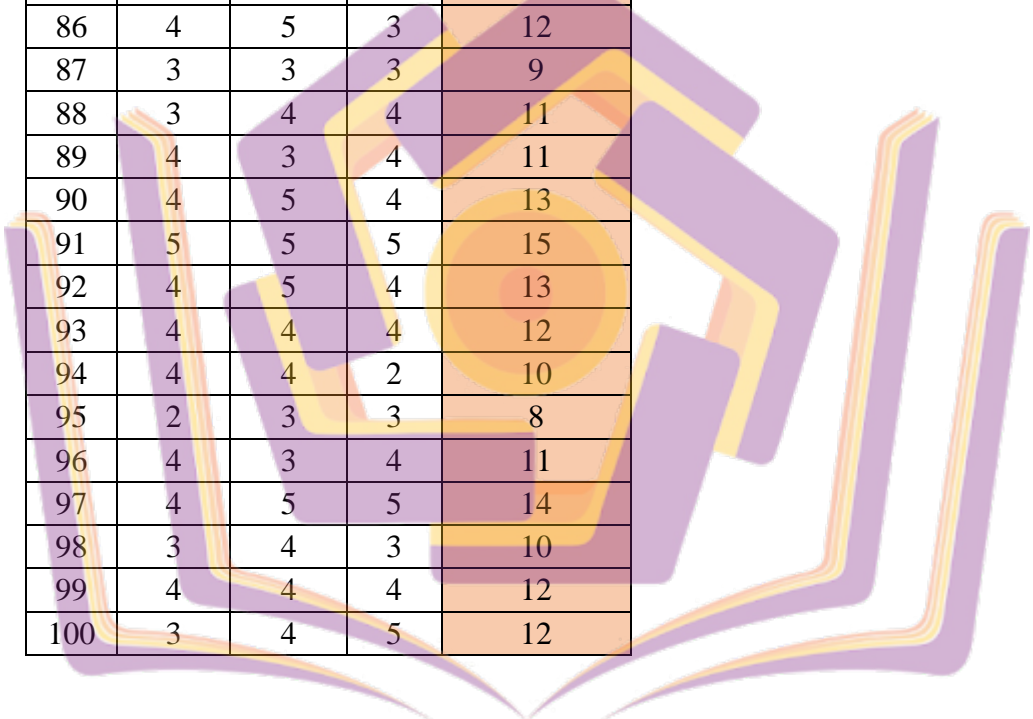


### 3. Daya Tanggap

No	X3			Total
	1	2	3	
1	3	1	1	5
2	3	3	3	9
3	4	4	4	12
4	3	4	4	11
5	3	3	3	9
6	2	3	3	8
7	3	3	4	10
8	3	3	3	9
9	5	5	5	15
10	3	3	4	10
11	3	2	3	8
12	3	3	4	10
13	4	5	4	13
14	4	3	2	9
15	4	5	5	14
16	4	4	4	12
17	4	4	5	13
18	4	5	5	14
19	4	4	4	12
20	4	3	3	10
21	3	3	3	9
22	3	3	3	9
23	3	4	5	12
24	5	4	4	13
25	5	4	5	14
26	3	3	3	9
27	4	3	3	10
28	3	3	2	8
29	3	3	3	9
30	4	4	4	12
31	3	3	3	9
32	5	5	5	15
33	4	4	4	12
34	5	5	5	15
35	3	3	3	9

36	5	5	5	15
37	4	4	4	12
38	5	5	5	15
39	5	5	5	15
40	4	4	4	12
41	4	5	4	13
42	3	3	3	9
43	5	5	5	15
44	2	4	4	10
45	3	4	5	12
46	4	5	4	13
47	4	5	4	13
48	4	4	4	12
49	5	5	5	15
50	3	2	2	7
51	4	4	3	11
52	5	5	5	15
53	4	4	4	12
54	3	3	3	9
55	3	3	4	10
56	5	5	5	15
57	2	3	3	8
58	5	5	5	15
59	4	4	4	12
60	5	5	5	15
61	3	4	4	11
62	4	4	5	13
63	4	3	3	10
64	3	3	3	9
65	4	4	4	12
66	3	4	3	10
67	4	5	5	14
68	5	4	4	13
69	5	4	5	14
70	4	5	5	14
71	4	5	5	14
72	4	4	4	12
73	4	4	3	11
74	5	5	5	15

75	4	4	4	12
76	4	3	3	10
77	5	5	5	15
78	4	4	5	13
79	3	3	3	9
80	3	4	3	10
81	4	4	3	11
82	4	4	4	12
83	3	2	4	9
84	4	3	4	11
85	3	4	3	10
86	4	5	3	12
87	3	3	3	9
88	3	4	4	11
89	4	3	4	11
90	4	5	4	13
91	5	5	5	15
92	4	5	4	13
93	4	4	4	12
94	4	4	2	10
95	2	3	3	8
96	4	3	4	11
97	4	5	5	14
98	3	4	3	10
99	4	4	4	12
100	3	4	5	12





#### 4. Jaminan

No	X4			Total
	1	2	3	
1	2	5	5	12
2	3	4	4	11
3	4	4	3	11
4	4	4	3	11
5	3	4	3	10
6	3	3	2	8
7	3	5	4	12
8	3	3	3	9
9	4	4	5	13
10	2	4	3	9
11	3	3	2	8
12	4	5	3	12
13	4	4	4	12
14	4	5	4	13
15	3	5	5	13
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	4	5	4	13
19	4	5	5	14
20	3	3	3	9
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	5	13
25	4	5	5	14
26	3	3	4	10
27	4	4	4	12
28	4	3	3	10
29	4	4	3	11
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	5	5	4	14
33	4	4	4	12
34	5	5	5	15
35	4	4	3	11

36	5	5	5	15
37	4	4	4	12
38	5	5	5	15
39	5	5	5	15
40	3	3	4	10
41	4	5	4	13
42	3	3	3	9
43	4	5	5	14
44	4	2	2	8
45	4	4	4	12
46	5	5	5	15
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	5	5	5	15
50	2	2	3	7
51	3	4	4	11
52	5	5	5	15
53	4	4	5	13
54	3	4	3	10
55	4	3	3	10
56	4	5	5	14
57	4	4	4	12
58	3	4	5	12
59	4	4	4	12
60	5	5	5	15
61	3	3	3	9
62	5	5	5	15
63	3	4	4	11
64	3	3	3	9
65	3	4	3	10
66	3	3	5	11
67	4	4	4	12
68	4	3	3	10
69	5	5	4	14
70	4	4	3	11
71	5	5	4	14
72	4	4	4	12
73	4	4	4	12
74	5	5	4	14

75	5	4	4	13
76	3	3	3	9
77	5	5	5	15
78	5	5	5	15
79	4	4	4	12
80	3	4	4	11
81	3	4	3	10
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	4	4	5	13
85	3	4	3	10
86	4	4	3	11
87	4	4	3	11
88	3	4	4	11
89	4	5	4	13
90	4	4	5	13
91	5	5	5	15
92	4	5	4	13
93	3	4	4	11
94	3	4	3	10
95	2	1	3	6
96	3	4	5	12
97	4	5	5	14
98	3	4	3	10
99	4	4	4	12
100	4	4	3	11

## 5. Empati

No	X5			Total
	1	2	3	
1	3	1	3	7
2	4	4	3	11
3	4	2	3	9
4	4	4	4	12
5	3	3	3	9
6	3	2	2	7
7	4	3	5	12
8	3	3	3	9
9	5	4	5	14
10	3	3	2	8
11	3	3	3	9
12	5	3	5	13
13	4	4	4	12
14	3	4	2	9
15	4	2	3	9
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	5	4	4	13
19	4	4	3	11
20	3	3	3	9
21	3	4	4	11
22	4	4	4	12
23	4	3	3	10
24	3	3	4	10
25	5	4	4	13
26	3	2	3	8
27	3	2	3	8
28	3	2	3	8
29	4	3	3	10
30	4	3	3	10
31	4	4	4	12
32	5	5	4	14
33	3	3	4	10
34	4	2	4	10
35	3	3	3	9

36	5	5	5	15
37	4	3	4	11
38	5	5	5	15
39	5	5	5	15
40	4	5	4	13
41	4	5	5	14
42	3	3	3	9
43	5	4	5	14
44	2	2	4	8
45	4	4	4	12
46	5	4	5	14
47	4	5	4	13
48	3	3	3	9
49	5	5	5	15
50	3	3	3	9
51	4	3	4	11
52	5	5	5	15
53	4	3	4	11
54	3	1	3	7
55	3	3	3	9
56	5	4	4	13
57	3	3	3	9
58	5	3	3	11
59	4	4	4	12
60	5	5	5	15
61	2	1	3	6
62	4	2	5	11
63	3	3	3	9
64	3	3	3	9
65	3	3	4	10
66	2	2	3	7
67	4	4	4	12
68	3	3	3	9
69	5	5	5	15
70	4	5	4	13
71	5	4	4	13
72	4	4	4	12
73	3	1	2	6
74	5	4	4	13

75	4	3	4	11
76	3	2	3	8
77	5	5	5	15
78	4	3	5	12
79	3	4	3	10
80	4	3	4	11
81	4	3	4	11
82	4	4	4	12
83	3	5	3	11
84	4	4	3	11
85	3	3	3	9
86	4	4	4	12
87	3	2	3	8
88	3	3	4	10
89	4	4	4	12
90	4	4	4	12
91	5	5	5	15
92	4	4	5	13
93	4	4	4	12
94	3	2	3	8
95	2	2	2	6
96	4	2	4	10
97	3	3	3	9
98	4	3	3	10
99	4	3	4	11
100	4	4	4	12

## 6. Kepuasan Pelanggan

No	Y1			Total
	1	2	3	
1	4	1	4	9
2	4	4	4	12
3	4	3	4	11
4	4	4	5	13
5	4	3	4	11
6	3	2	3	8
7	4	3	5	12
8	3	3	3	9
9	5	5	5	15
10	3	4	4	11
11	3	2	2	7
12	5	4	5	14
13	4	4	4	12
14	3	3	4	10
15	4	3	4	11
16	4	3	4	11
17	3	4	5	12
18	4	4	5	13
19	4	3	4	11
20	3	3	3	9
21	4	4	5	13
22	4	3	4	11
23	4	5	4	13
24	3	3	3	9
25	5	5	5	15
26	2	2	4	8
27	3	3	4	10
28	3	3	3	9
29	4	3	4	11
30	3	4	3	10
31	3	2	3	8
32	4	5	4	13
33	2	2	3	7
34	5	4	5	14
35	5	4	3	12



36	5	5	5	15
37	4	4	4	12
38	5	5	5	15
39	5	5	5	15
40	3	3	5	11
41	4	5	4	13
42	3	3	3	9
43	5	5	5	15
44	4	3	4	11
45	4	4	4	12
46	4	4	5	13
47	4	5	4	13
48	3	3	3	9
49	5	5	5	15
50	2	4	4	10
51	3	3	2	8
52	5	5	5	15
53	4	3	4	11
54	4	3	2	9
55	4	4	5	13
56	4	4	4	12
57	3	2	4	9
58	4	3	3	10
59	4	4	4	12
60	5	5	5	15
61	3	3	3	9
62	5	4	5	14
63	4	3	4	11
64	3	3	4	10
65	5	4	4	13
66	3	3	4	10
67	4	4	5	13
68	3	3	4	10
69	4	4	5	13
70	4	4	4	12
71	4	4	5	13
72	4	3	3	10
73	3	3	3	9
74	5	5	5	15

75	4	4	5	13
76	3	2	3	8
77	5	5	5	15
78	4	4	4	12
79	4	4	3	11
80	4	4	4	12
81	4	3	4	11
82	4	4	4	12
83	5	5	4	14
84	4	4	4	12
85	3	3	4	10
86	4	4	3	11
87	2	2	3	7
88	3	4	3	10
89	3	2	3	8
90	4	3	4	11
91	5	5	5	15
92	5	4	4	13
93	4	4	4	12
94	3	3	3	9
95	2	2	1	5
96	4	3	5	12
97	3	3	4	10
98	3	4	4	11
99	4	4	4	12
100	4	4	2	10

## 7. Loyalitas Pelanggan

No	Y2			Total
	1	2	3	
1	1	3	1	5
2	3	3	4	10
3	4	4	4	12
4	5	5	5	15
5	4	3	4	11
6	3	2	2	7
7	3	3	2	8
8	3	3	3	9
9	5	4	5	14
10	3	4	3	10
11	2	3	3	8
12	4	4	3	11
13	4	4	4	12
14	4	3	3	10
15	3	4	3	10
16	3	4	3	10
17	3	4	4	11
18	5	4	3	12
19	2	3	2	7
20	2	3	3	8
21	4	4	4	12
22	3	3	3	9
23	2	3	2	7
24	3	3	1	7
25	5	5	5	15
26	3	3	3	9
27	2	3	2	7
28	2	3	1	6
29	3	3	3	9
30	5	5	3	13
31	3	3	3	9
32	4	4	3	11
33	3	3	2	8
34	3	5	1	9
35	3	3	3	9

36	5	5	5	15
37	4	4	4	12
38	5	5	5	15
39	5	5	5	15
40	4	4	4	12
41	3	3	4	10
42	3	3	3	9
43	5	5	5	15
44	4	4	2	10
45	4	4	5	13
46	3	4	3	10
47	4	4	4	12
48	3	3	3	9
49	4	5	3	12
50	2	2	2	6
51	3	4	3	10
52	5	5	5	15
53	3	4	3	10
54	1	2	2	5
55	3	4	3	10
56	4	4	4	12
57	2	3	2	7
58	2	3	1	6
59	4	3	3	10
60	5	5	5	15
61	3	3	3	9
62	4	4	4	12
63	3	4	3	10
64	4	4	4	12
65	3	4	3	10
66	3	4	2	9
67	5	5	5	15
68	1	3	1	5
69	2	3	3	8
70	5	4	4	13
71	4	4	4	12
72	3	3	2	8
73	3	3	3	9
74	4	5	5	14

75	3	4	3	10
76	3	3	2	8
77	5	5	4	14
78	4	3	3	10
79	3	3	4	10
80	3	4	3	10
81	4	4	3	11
82	4	4	4	12
83	4	3	4	11
84	2	4	2	8
85	3	3	3	9
86	2	5	3	10
87	2	2	3	7
88	3	3	3	9
89	2	3	3	8
90	4	3	3	10
91	5	5	5	15
92	4	4	4	12
93	3	4	3	10
94	3	3	3	9
95	2	2	2	6
96	2	5	2	9
97	2	3	3	8
98	3	3	3	9
99	3	4	3	10
100	3	4	4	11



Lampiran 7

Dokumentasi

## Lampiran 7. Dokumentasi

No	Nama	NIK	Posisi
1	Marsudi	JOG96L01M141	Senior Manager Jawa Tengah
2	Bagus Indra Zulfikar	CXP16010036	Manager Cabang Cilacap
3	Risky Andika Permana	CXP18030089	Admin Support
4	Sayful Rohmat	CXP14110015	Coor. Inbound Station
5	Firman Sad Amanu	CXP16050046	Coor. Delivery
6	Taufik Hidayat	CXP15010017	Coor. Outbond Station
7	Ari Fulyono	CXP16110054	Marketing & Branding





Lampiran 8

Surat Ijin Penelitian



## Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian

**JNE**  
EXPRESS

Nomor : 01/JNE-CXP/SPI/VII/2019  
Lampiran : -  
Hal : Pemberian Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Pimpinan  
STMIK AMIKOM PURWOKERTO  
Di tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Bagus Indra Zulfikar**  
NIK : CXP16010036  
Jabatan : Manager

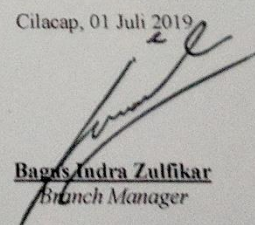
Memberikan izin kepada mahasiswa STMIK Amikom Purwokerto dengan :

Nama : **Intan Audina**  
NIM : 15.12.0132  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Analisis Customer Relationship Management Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus : PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir ( JNE) Cabang Cilacap)

Untuk melaksanakan penelitian di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Cilacap.

Demikian surat pemberian izin ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Cilacap, 01 Juli 2019

  
**Bagus Indra Zulfikar**  
Branch Manager