

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Responden Yang Terhormat,

Perkenalkan nama saya Alia Rosdianty, mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, Jurusan S-1 Manajemen, yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi dengan judul:

“PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA PELANGGAN J&T EXPRESS CABANG PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR”

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang Strata 1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini sehingga sangat membantu kami dalam memperoleh data. Kuesioner ini hanya ditunjukkan untuk konsumen J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur. Seluruh data informasi dan jawaban dari kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk keperluan penelitian. Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,



Alia Rosdianty
NPM.21190000228

A. IDENTITAS RESPONDEN:

- Nama Responden : (_____)
- Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
- Usia : 20 – 29 Tahun
 30 – 39 Tahun
 40 – 49 Tahun
 >50 Tahun
- Pekerjaan : Mahasiswa
 Karyawan Swasta/PNS/Aparatur Negara
 Wirausahawan
 Lain-lain
- Penghasilan Perbulan : <Rp 1.500.000
 Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000
 Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000
 >Rp 5.000.000

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah tanda (√) pada pilihan di dalam kolom tersebut

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

B. Variabel Kepercayaan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya yakin J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur selalu memberikan pelayanan yang terbaik.					
2.	Saya yakin J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur mempunyai kemampuan yang baik dalam menjaga kondisi barang.					
3.	Saya merasa J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur mempunyai kemampuan untuk menyediakan jasa pengiriman yang terpercaya bagi konsumen.					
4.	Saya yakin J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur selalu menerima kritik dan saran dari konsumen.					

C. Variabel Harga (X2)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya menggunakan jasa pengiriman J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur karena harga pengiriman barang lebih terjangkau.					
2.	Saya menggunakan jasa pengiriman barang J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur karena harga yang ditawarkan sesuai dengan jangka waktu pengiriman.					
3.	Saya menggunakan jasa pengiriman J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur karena harga sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
4.	Saya merasa harga pengiriman barang yang ditawarkan bersaing dengan perusahaan pengiriman lain yang sejenis.					

D. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya merasa J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur telah memberikan pelayanan yang baik.					
2.	Saya yakin jika J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur menawarkan bantuan kepada konsumen tentang produk yang akan dipilih apakah sesuai dengan pilihannya pada saat ingin mengirimkan barang.					
3.	Saya merasa J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur bersikap sopan dan santun kepada konsumen.					
4.	Saya yakin setiap keluhan konsumen, J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur merespon dengan tanggap dan cepat jika ada konsumen yang meminta bantuan saat terjadi kesulitan atau masalah.					
5.	Saya merasa J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur mampu meyakinkan konsumen dengan jaminan pelayanan yang memuaskan.					

E. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Selama saya menggunakan jasa pengiriman J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur, selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen.					
2.	Selama saya menggunakan jasa pengiriman J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur selalu menjaga tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.					
3.	Saya menggunakan jasa pengiriman barang J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur karena selalu memperhatikan pelayanan yang konsumen inginkan.					
4.	Saya menggunakan jasa pengiriman barang J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur karena lebih dapat memenuhi kepuasan konsumen dibanding pesaing.					
5.	Saya selalu menjadikan J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur pilihan pertama untuk memenuhi kebutuhan dari pengiriman paket.					
6.	Selama saya menggunakan jasa pengiriman J&T Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur jarang membuat komplain.					

Lampiran 2. Tabulasi Penelitian

No.	Kepercayaan (X ₁)					Harga (X ₂)					Kualitas Pelayanan (X ₃)						Kepuasan Pelanggan (Y)						
	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	6	Total
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
2	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	5	4	5	3	4	21	4	3	4	4	5	3	23
3	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	5	16	4	3	3	5	15	4	3	4	3	4	18	5	3	4	5	4	4	25
5	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	4	21
6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
7	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	5	4	19	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	5	3	16	4	5	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	4	26
9	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	5	4	24
14	4	4	5	3	16	5	4	3	4	16	4	3	4	5	5	21	4	5	4	5	5	5	28
15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	4	22
16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	4	25
17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	4	4	23
18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
19	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	4	26
20	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	4	23
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23
22	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24
23	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	5	5	20	3	5	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
25	3	3	3	4	13	2	3	4	4	13	4	3	3	4	4	18	4	3	4	4	4	3	22
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	5	17	3	4	3	4	14	5	3	5	4	5	22	4	4	4	4	5	4	25
28	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	4	5	27
29	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	29
30	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	4	22
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24
32	5	5	5	5	20	5	5	5	1	16	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	4	24
33	5	5	5	3	18	3	4	4	4	15	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	4	4	23
34	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
35	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	3	21
36	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	5	25
37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
38	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	3	22
39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
41	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	3	23
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	5	3	16	4	3	4	4	15	5	4	4	3	4	20	4	3	5	4	4	5	25
44	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	4	25
45	4	4	3	2	13	3	4	3	4	14	3	2	4	3	3	15	4	3	4	2	2	1	16
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
47	4	3	3	4	14	2	3	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	23
48	5	4	5	5	19	3	3	3	4	13	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	5	5	29
50	4	4	4	3	15	3	4	4	5	16	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	3	5	23
51	1	5	2	4	12	2	5	1	5	13	1	5	5	1	5	17	2	4	2	5	2	5	20
52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
53	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	4	3	26
54	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	30
55	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30

56	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
57	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	25
58	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	3	4	22
59	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	4	5	4	4	22	5	5	5	4	5	5	29
60	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
62	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	5	28
63	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	5	25
65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	4	3	22
66	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
67	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	3	22
68	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
69	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23
70	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
71	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	5	28
72	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	3	5	24
73	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	25
74	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	30
75	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
76	5	5	5	4	19	4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	3	4	24
77	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
78	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	5	27
79	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	5	5	3	20	4	4	3	3	5	5	24
80	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
81	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
82	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
84	5	4	3	3	15	3	5	1	5	14	3	5	4	3	5	20	5	4	4	3	4	5	25
85	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	2	1	3	4	15	5	4	5	5	4	5	28

Lampiran 3. Hasil Olahdata SPSS 26.0

Scale: KEPERCAYAAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Items	N of Items
.826	.921	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.26	.710	85
X1.2	4.22	.679	85
X1.3	4.22	.713	85
X1.4	4.16	.754	85
Kepercayaan	16.87	2.394	85

Inter-Item Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kepercayaan
X1.1	1.000	.644	.778	.498	.868
X1.2	.644	1.000	.706	.509	.845
X1.3	.778	.706	1.000	.506	.888
X1.4	.498	.509	.506	1.000	.758
Kepercayaan	.868	.845	.888	.758	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kepercayaan
X1.1	.504	.311	.394	.266	1.474
X1.2	.311	.461	.342	.260	1.375
X1.3	.394	.342	.509	.272	1.517
X1.4	.266	.260	.272	.568	1.367
Kepercayaan	1.474	1.375	1.517	1.367	5.733

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	29.48	17.538	.823	.	.781
X1.2	29.52	17.896	.796	.	.788
X1.3	29.52	17.372	.849	.	.776
X1.4	29.58	18.033	.677	.	.800
Kepercayaan	16.87	5.733	1.000	.	.858

Scale: HARGA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Based on Standardized Items	N of Items
.809	.881	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.01	.794	85
X2.2	4.13	.720	85
X2.3	4.05	.844	85
X2.4	4.21	.692	85
Harga	16.40	2.381	85

Inter-Item Correlation Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Harga
X2.1	1.000	.580	.621	.342	.828
X2.2	.580	1.000	.499	.518	.823
X2.3	.621	.499	1.000	.289	.796
X2.4	.342	.518	.289	1.000	.663
Harga	.828	.823	.796	.663	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Harga
X2.1	.631	.332	.416	.188	1.567
X2.2	.332	.519	.303	.258	1.412
X2.3	.416	.303	.712	.168	1.600
X2.4	.188	.258	.168	.478	1.093
Harga	1.567	1.412	1.600	1.093	5.671

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	28.79	17.050	.763	.	.756
X2.2	28.67	17.557	.764	.	.764
X2.3	28.75	16.998	.715	.	.761
X2.4	28.59	18.793	.569	.	.799
Harga	16.40	5.671	1.000	.	.783

Scale: KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
.797	.891	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4.16	.738	85
X3.2	4.06	.761	85
X3.3	4.25	.706	85
X3.4	4.11	.740	85
X3.5	4.21	.638	85
Kualitas Pelayanan	20.79	2.739	85

Inter-Item Correlation Matrix

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Kualitas Pelayanan
X3.1	1.000	.364	.356	.513	.406	.695
X3.2	.364	1.000	.637	.390	.636	.794
X3.3	.356	.637	1.000	.496	.570	.797
X3.4	.513	.390	.496	1.000	.456	.751
X3.5	.406	.636	.570	.456	1.000	.789
Kualitas Pelayanan	.695	.794	.797	.751	.789	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Kualitas Pelayanan
X3.1	.544	.204	.185	.280	.191	1.404
X3.2	.204	.580	.342	.220	.309	1.655
X3.3	.185	.342	.498	.259	.257	1.541
X3.4	.280	.220	.259	.548	.215	1.523
X3.5	.191	.309	.257	.215	.407	1.379
Kualitas Pelayanan	1.404	1.655	1.541	1.523	1.379	7.502

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	37.41	24.936	.615	.	.772
X3.2	37.52	23.967	.733	.	.755
X3.3	37.33	24.343	.742	.	.758
X3.4	37.47	24.466	.682	.	.763
X3.5	37.36	24.901	.738	.	.764
Kualitas Pelayanan	20.79	7.502	1.000	.	.821

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.58	30.009	5.478	6

Scale: KEPUASAN PELANGGAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Items	N of Items
.798	.923	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.20	.613	85
Y2	4.13	.632	85
Y3	4.13	.632	85
Y4	4.19	.627	85
Y5	4.08	.727	85
Y6	4.19	.764	85
Kepuasan Pelanggan	24.92	3.189	85

Inter-Item Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kepuasan Pelanggan
Y1	1.000	.577	.731	.427	.630	.452	.788
Y2	.577	1.000	.583	.599	.598	.639	.832
Y3	.731	.583	1.000	.509	.624	.417	.796
Y4	.427	.599	.509	1.000	.540	.622	.770
Y5	.630	.598	.624	.540	1.000	.529	.824
Y6	.452	.639	.417	.622	.529	1.000	.779
Kepuasan Pelanggan	.788	.832	.796	.770	.824	.779	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kepuasan Pelanggan
Y1	.376	.224	.283	.164	.281	.212	1.540
Y2	.224	.400	.233	.237	.275	.309	1.677
Y3	.283	.233	.400	.202	.287	.202	1.606
Y4	.164	.237	.202	.393	.246	.297	1.539
Y5	.281	.275	.287	.246	.529	.294	1.912
Y6	.212	.309	.202	.297	.294	.583	1.897
Kepuasan Pelanggan	1.540	1.677	1.606	1.539	1.912	1.897	10.172

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	45.64	34.901	.746	.	.771
Y2	45.71	34.377	.797	.	.765
Y3	45.71	34.662	.756	.	.769
Y4	45.65	34.922	.725	.	.772
Y5	45.75	33.569	.782	.	.759
Y6	45.65	33.683	.724	.	.763
Kepuasan Pelanggan	24.92	10.172	1.000	.	.884

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49.84	40.687	6.379	7

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	24.92	3.189	85
Kepercayaan	16.87	2.394	85
Harga	16.40	2.381	85
Kualitas Pelayanan	20.79	2.739	85

Correlations

Control Variables			Kepercayaan	Kepuasan Pelanggan
Harga & Kualitas Pelayanan	Kepercayaan	Correlation	1.000	.250
		Significance (2-tailed)	.	.022
		df	0	81
	Kepuasan Pelanggan	Correlation	.250	1.000
		Significance (2-tailed)	.022	.
		df	81	0

Correlations

Control Variables			Harga	Kepuasan Pelanggan
Kepercayaan & Kualitas Pelayanan	Harga	Correlation	1.000	.301
		Significance (2-tailed)	.	.006
		df	0	81
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	Correlation	.301	1.000
		Significance (2-tailed)	.006	.
		df	81	0

Correlations

Control Variables			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kepercayaan & Harga	Kualitas Pelayanan	Correlation	1.000	.493
		Significance (2-tailed)	.	.000
		df	0	81
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	Correlation	.493	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.
		df	81	0

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	.873 ^a	.762	.753	1.584	.762	86.472	3	81	.000	1.896

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	651.119	3	217.040	86.472	.000 ^b
	Residual	203.305	81	2.510		
	Total	854.424	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.945	1.378		2.137	.036					
	Kepercayaan	.280	.120	.210	2.327	.022	.764	.250	.126	.360	2.774
	Harga	.354	.124	.264	2.842	.006	.785	.301	.154	.340	2.938
	Kualitas Pelayanan	.551	.108	.473	5.106	.000	.833	.493	.277	.342	2.922

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions		
					Kepercayaan	Harga	Kualitas Pelayanan
1	1	3.979	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.012	18.146	.95	.06	.08	.02
	3	.005	28.331	.00	.85	.54	.02
	4	.004	30.829	.05	.10	.38	.96

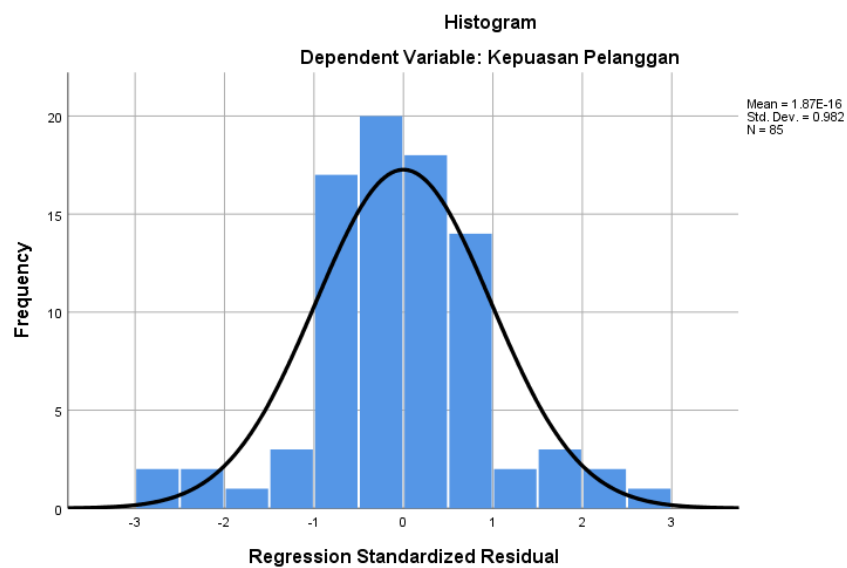
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

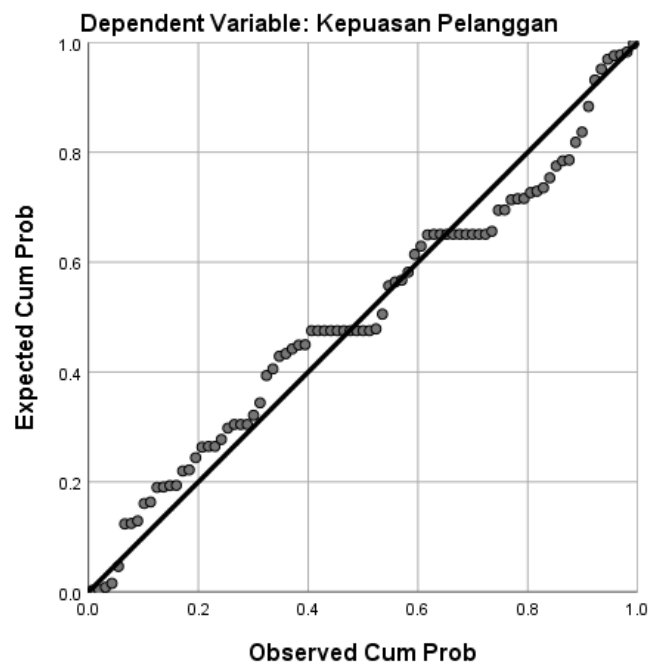
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.81	29.39	24.92	2.784	85
Std. Predicted Value	-2.194	1.605	.000	1.000	85
Standard Error of Predicted Value	.186	.972	.322	.121	85
Adjusted Predicted Value	18.87	29.58	24.90	2.810	85
Residual	-4.387	4.476	.000	1.556	85
Std. Residual	-2.769	2.825	.000	.982	85
Stud. Residual	-2.831	3.578	.005	1.034	85
Deleted Residual	-4.584	7.179	.020	1.743	85
Stud. Deleted Residual	-2.963	3.875	.006	1.063	85
Mahal. Distance	.170	30.642	2.965	3.795	85
Cook's Distance	.000	1.933	.035	.210	85
Centered Leverage Value	.002	.365	.035	.045	85

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

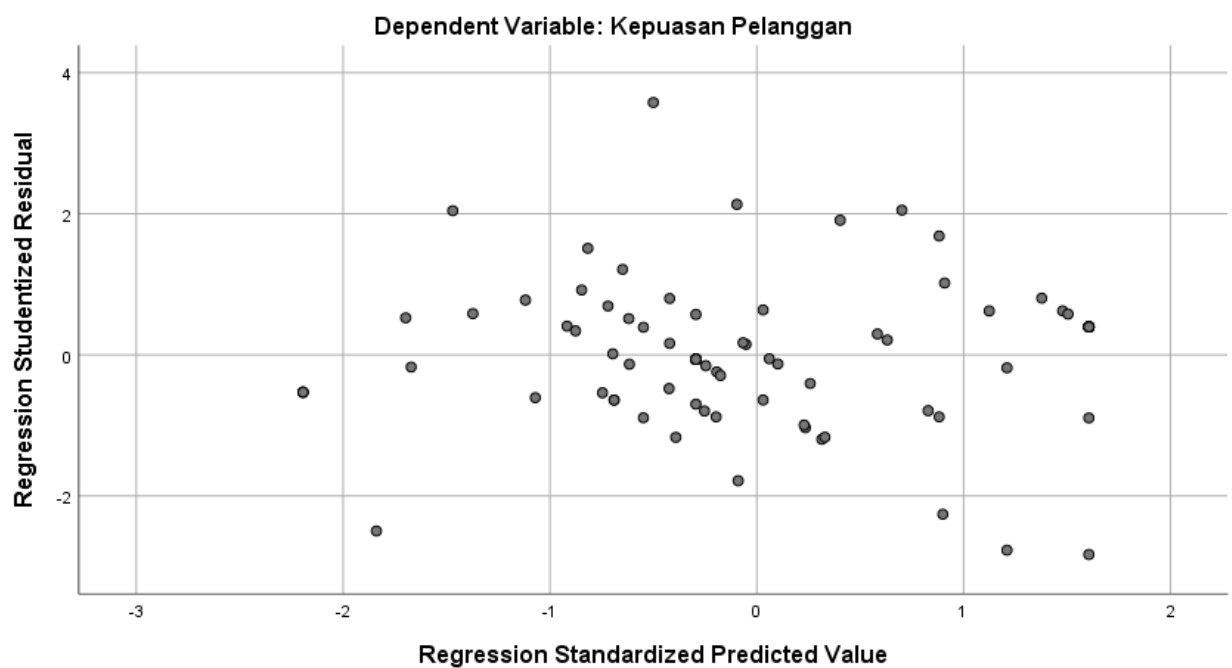
Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Nonparametric Correlations

Correlations

			Kepuasan Pelanggan	Kepercayaan	Harga	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	1.000	.725**	.755**	.798**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	85	85	85	85
	Kepercayaan	Correlation Coefficient	.725**	1.000	.767**	.714**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
		N	85	85	85	85
	Harga	Correlation Coefficient	.755**	.767**	1.000	.756**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
		N	85	85	85	85
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.798**	.714**	.756**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
		N	85	85	85	85

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

Lampiran 4. Biodata Peneliti**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****Data Pribadi**

Nama : Alia Rosdianty
NPK : 21190000228
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 26 Agustus 2000
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Cipinang Muara 1 No.65
Telepon : 085771409751
Email : alia.rosdianty4@gmail.com

Pendidikan Formal

2006 – 2012 : SD Islam Al-Abidin
2012 – 2015 : Madrasah Tsanawiyah Negeri 25 Jakarta
2015 – 2018 : SMA Negeri 53 Jakarta
2019 – Sekarang : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta