

DAFTAR REFERENSI

- Amilia S. and M. O. Asmara. 2017. *Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6 (1), 660-669.
- Andriyani M. R. 2012. *Analisis Metoda Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres “Yakin Esok Sampai” (Studi Kasus Pada Pt Jne Semarang). Diponegoro Journal Of Management*, 1 (1). 403-414.
- Assauri S. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawal Pers.
- Buchari A. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan keduabelas. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Ferdinand A. 2014. *Metoda Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*. Cetakan ke 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha S., Abdurrahman, and H. S. Nuryani. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2 (1), 1-8.
- Kotler P. and K. L. Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th Ed. Upper Saddle River : Prentice Hall.
- Kurnia L. 2020. *Pasar Tanah Abang dan Produk Tekstil*. Diunduh tanggal 10 Juli 2020, <https://kompas.id/baca/ekonomi/2020/02/08/pasar-tanah-abang-dan-produk-tekstil/>
- Lupiyoadi R. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa: berbasis kompetensi*. Edisi ketiga. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Martua C. and S. P. Djati. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Ab Cargo. Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM.*, 1 (1), 10-18.

- Maulana A. S. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta*, 7 (2), 113-125.
- Novia H. E. and E. Sutrisna. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Pekanbaru (Studi Pt. Jne (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru). Jom FISIP*, 4 (2), 1-15.
- Nugroho B. and I. K. Subagja. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1), 28-47.
- Panjaitan J. E. and A. L. Yuliati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen*, 11 (2), 265-289.
- Pmtoh Cargo com. 2020. *Ekspedisi Jakarta Ke Medan Murah*. Diunduh tanggal 10 Juli 2020, <http://pmtohcargo.com/kirim-barang-dagangan-tanah-abang-ekspedisi-jakarta-ke-medan-murah/>
- Riduwan and kuncoro (2012). *Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Cetakan Keempat. Bandung : Alfabeta.
- Risnawati H., H. E. Sumarga, and S. Purwanto. 2019. *The Effect Of Service Quality Prices And Location Of Companies To Customer Satisfaction Implications On Customer Loyalty. International Review Of Management And Marketing*, 9 (6), 38-43.
- Sari N. P. and I. Razak. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5 (3), 1-8.
- Saura I. G., M. E. R. Molina, and G. B. Contri. 2018. *Satisfaction and loyalty in B2B relationships in the freight forwarding industry: Adding perceived value and service quality into equation. TRANSPORT*, 33 (5), 1184-1195.
- Subaesbasni S., H. Risnawaty, and A. R. A. Wicaksono. 2019. *Effect of Brand Image, the Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. International Review of Management and Marketing*, 9 (1), 90-97.
- Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*. Cetakan Pertama. Jakarta : Lentera Ilmu Cendikia.

- Sugiyono. 2016. *Metoda Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryani T. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet : Implikasinya Pada Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Tambunan, E. 2013. *Garmen China Kuasai Pasar Tanah Abang*. Diunduh tanggal 10 Juli 2020, <https://www.tubasmedia.com/garmen-china-kuasai-pasar-tanah-abang/#.XzEjuCgzbIV>
- Tjiptono F. dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.
- Yeo G. T., V. V. Thai, and S. Y. Roh. 2015. *An Analysis of Port Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Korean Container Ports*. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(4), 437-447.
- Yuen K. F. and V. V. Thai. 2015. *Service Quality and Customer Satisfaction in Liner Shipping*. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7 (2/3), 170-183.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 1 dari 6

KUESIONER

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di tempat

Dengan hormat,

Saya Jaka Abdul Nurdarari, mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STEI), program studi S-1 Manajemen yang sedang mengadakan penelitian skripsi untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan, dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pegasus Trans Nusantara**”. Agar penelitian ini memiliki kredibilitas tinggi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk dapat mengisi kuesioner ini. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I akan saya jaga kerahasiaannya.

Kuesioner ini diajukan untuk pelanggan pengguna jasa dari PT. Pegasus Trans Nusantara. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Saudara/I untuk meluangkan waktu, mengisi kuesioner ini, sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan.

Akhir kata, saya ucapkan terimakasih atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu menjawab kuesioner penelitian ini.

Hormat Saya,

Jaka Abdul Nurdarari

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 2 dari 6

IDENTITAS TOKO

Nama Toko :

Lokasi Toko :

IDENTITAS RESPONDEN**Jenis Kelamin :** Pria Wanita**Usia :** ≤ 20 Tahun 21-30 Tahun 31-40 Tahun ≥ 41 Tahun**Pendidikan Terakhir :** SD - SMA/SMK D3 - S1 S2 - S3**Frekuensi Menggunakan Jasa Kargo di PT. Pegasus Trans Nusantara Dalam****Sebulan :** 1 - 3 kali 4 – 6 kali 7 – 9 Kali Lebih dari 10 Kali

Petunjuk Pengisian:

Berikan respon anda terhadap penilaian terhadap persepsi responden sebagai konsumen PT. Pegasus Trans Nusantara untuk setiap pernyataan yang ada pada kolom kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan dengan cara

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 3 dari 6

memberi skor pada setiap variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan **tanda centang (√) atau (X)** pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

Sangat Setuju = SS

Setuju = S

Cukup Setuju = CS

Tidak Setuju = TS

Sangat Tidak Setuju = STS

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 4 dari 6

KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
KP1	Luas Gerai PT . Pegasus sebesar 4x4 meter sudah cukup membuat nyaman pelanggan dalam mengantri dan bertransaksi					
KP2	Gerai PT. Pegasus sudah memiliki fasilitas yang lengkap seperti laptop, timbangan, printer, tinta, karung, dan moda transportasi sehingga proses pelayanan dalam ekspedisi menjadi lebih baik.					
KP3	Pengiriman barang PT. Pegasus tidak pernah salah alamat tujuan/selalu tepat tujuan					
KP4	Pelayanan PT. Pegasus sudah sesuai dengan standar estimasi waktu pengiriman yang sudah ditetapkan					
KP5	Pelayanan PT. Pegasus sudah cepat dalam proses menimbang barang sampai dengan terbit surat tanda terima					
KP6	Pelayanan PT. Pegasus sudah tepat dalam pencatatan informasi surat tanda terima (berat, koli, info pengirim, info penerima, dan jumlah harga					
KP7	Karyawan PT. Pegasus menguasai <i>product knowledge</i> sehingga sangat informatif					
KP8	Karyawan PT. Pegasus ramah, sopan, dan santun terhadap pelanggan					
KP9	Karyawan PT. Pegasus mampu menjalin relasi dengan baik terhadap pelanggan					
KP10	Karyawan PT. Pegasus dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga tanggap dalam melayani pelanggan					

Saran dari responden:

Menurut responden saran apa yang dapat diberikan kepada perusahaan terkait dengan penilaian yang masih dianggap kurang baik atas 10 point pertanyaan tentang kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pegasus?

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 5 dari 6

HARGA

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
H1	Harga yang ditawarkan oleh PT. Pegasus dapat diterima oleh pelanggan.					
H2	Harga yang ditawarkan oleh PT. Pegasus sudah sesuai dengan kualitas pelayanan (jasa) yang diberikan					
H3	Harga yang ditawarkan oleh PT. Pegasus banyak memberikan manfaat seperti menunjang pengiriman barang toko garmen					
H4	Harga yang ditawarkan oleh PT. Pegasus adalah yang paling murah dibandingkan dengan perusahaan ekspedisi lainnya					

Saran dari responden:

Menurut responden saran apa yang dapat diberikan kepada perusahaan terkait dengan penilaian yang masih dianggap kurang baik atas 4 point pertanyaan tentang harga yang ditawarkan PT. Pegasus?

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 6 dari 6

KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
KK1	Pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Pegasus sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh toko garmen, yaitu pelayanan yang cepat, dengan estimasi waktu sesuai dengan standar perusahaan yaitu 1-2 hari					
KK2	Pelanggan memiliki minat untuk menggunakan jasa kargo kembali di PT. Pegasus					
KK3	Saya akan memberikan rekomendasi pelayanan jasa kargo PT. Pegasus kepada rekan bisnis					

Saran dari responden:

Menurut responden saran apa yang dapat diberikan kepada perusahaan terkait dengan 3 point pertanyaan tentang kepuasan pelanggan yang diberikan PT. Pegasus atas penilaian yang masih dianggap kurang baik?

Lampiran 2. Tabel Skor untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Halaman 1 dari 3

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.										Total X_1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	39
11	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	43
12	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	36
13	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	23
14	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
15	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
16	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	24
17	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2	17
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
20	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	30
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
25	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	33
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
27	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	37
28	3	4	4	3	2	3	3	2	1	4	29
29	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	38
30	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46
31	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35
32	2	2	3	4	1	2	2	3	1	3	23
33	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	35
34	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
35	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
36	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	32

Lampiran 2. Tabel Skor untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Halaman 2 dari 3

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.										Total X_1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
37	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
38	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
39	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34
40	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	33
41	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	24
42	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	25
43	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	43
44	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	31
45	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
46	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	44
47	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	38
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	40
54	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	44
55	1	1	4	1	1	3	2	1	1	1	16
56	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	23
57	3	2	3	4	4	4	2	3	2	3	30
58	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	31
59	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	33
60	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28
61	3	4	2	5	5	4	3	3	3	2	34
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
64	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
65	3	3	3	4	2	3	2	3	5	4	32
66	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	31
67	2	3	2	4	2	4	2	2	2	3	26
68	2	2	3	4	2	3	2	2	2	4	26
69	4	4	2	4	4	2	2	2	4	5	33
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	23
71	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	24
72	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	29

Lampiran 2. Tabel Skor untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Halaman 3 dari 3

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.										Total X ₁
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
74	4	4	4	4	1	3	2	2	4	4	32
75	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	44
76	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	25
79	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	24
80	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	39
81	2	1	1	4	5	5	4	4	4	4	34
82	4	2	2	2	1	1	1	1	2	4	20
83	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	32
84	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	36
85	4	4	5	4	2	2	1	2	2	4	30
86	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	23
87	3	2	1	4	3	3	2	2	2	4	26
88	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	36
89	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	38
90	2	3	2	4	2	3	2	3	2	5	28
91	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	35
92	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	35
93	3	3	5	3	2	4	5	4	5	4	38
94	3	3	4	3	3	4	2	3	2	4	31
95	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	23
96	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	23
97	4	4	5	5	3	2	3	2	3	5	36
98	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	23
99	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	23
Σ	350	339	345	360	319	345	327	335	328	387	3435

Lampiran 3. Tabel Skor Untuk Variabel Harga (X_2)

Halaman 1 dari 3

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.				Total X_2
	1	2	3	4	
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	3	2	2	2	9
5	4	5	5	4	18
6	4	4	4	5	17
7	2	4	5	2	13
8	4	4	4	3	15
9	4	4	4	5	17
10	3	3	4	3	13
11	4	5	5	5	19
12	3	3	4	3	13
13	3	3	3	2	11
14	3	4	5	4	16
15	4	5	4	4	17
16	4	4	4	4	16
17	1	2	3	3	9
18	5	4	5	5	19
19	4	4	4	3	15
20	3	4	5	3	15
21	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	5	17
24	4	5	4	3	16
25	3	4	4	4	15
26	3	3	3	3	12
27	4	4	4	4	16
28	2	5	4	4	15
29	3	3	3	3	12
30	4	4	5	3	16
31	3	2	3	2	10
32	2	4	4	5	15
33	4	4	5	4	17
34	4	4	4	4	16
35	4	5	5	4	18
36	4	5	4	4	17

Lampiran 3. Tabel Skor Untuk Variabel Harga (X_2)

Halaman 2 dari 3

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.				Total X_2
	1	2	3	4	
37	3	4	4	4	15
38	4	4	5	4	17
39	4	4	4	4	16
40	4	3	4	4	15
41	4	5	5	4	18
42	4	3	4	4	15
43	4	4	5	4	17
44	3	5	4	5	17
45	5	5	5	5	20
46	2	3	3	1	9
47	2	4	4	5	15
48	4	3	3	3	13
49	4	3	5	4	16
50	4	5	4	5	18
51	5	4	5	4	18
52	5	4	5	4	18
53	5	4	4	4	17
54	5	5	4	4	18
55	2	1	2	1	6
56	2	3	2	4	11
57	4	5	4	4	17
58	3	4	5	3	15
59	4	2	2	4	12
60	3	4	3	4	14
61	4	2	3	4	13
62	5	5	5	5	20
63	4	4	4	3	15
64	5	5	4	4	18
65	3	4	4	3	14
66	4	3	4	3	14
67	3	4	4	3	14
68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	5	17
70	4	4	2	2	12
71	3	4	2	3	12

Lampiran 3. Tabel Skor Untuk Variabel Harga (X_2)

Halaman 3 dari 3

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.				Total X_2
	1	2	3	4	
72	4	4	3	2	13
73	3	4	5	3	15
74	4	5	4	4	17
75	5	5	5	4	19
76	4	4	4	4	16
77	4	5	5	4	18
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	3	15
80	4	4	3	3	14
81	4	4	4	4	16
82	3	4	3	3	13
83	5	4	2	4	15
84	5	5	5	4	19
85	5	4	4	4	17
86	3	3	3	3	12
87	4	4	4	4	16
88	5	4	4	4	17
89	4	4	3	3	14
90	4	3	4	4	15
91	4	4	4	3	15
92	4	3	3	4	14
93	5	5	4	4	18
94	4	4	3	4	15
95	4	4	3	3	14
96	4	3	3	4	14
97	4	4	3	4	15
98	4	4	5	4	17
99	4	3	4	4	15
Σ	374	387	387	366	1514

Lampiran 4. Tabel Skor Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Halaman 1 dari 3

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.			Total Y
	1	2	3	
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	3	3	3	9
5	5	5	5	15
6	4	5	3	12
7	4	4	3	11
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	4	3	11
11	5	5	5	15
12	4	4	3	11
13	3	3	3	9
14	4	4	4	12
15	5	5	4	14
16	4	4	4	12
17	3	3	3	9
18	5	5	5	15
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	5	5	5	15
23	4	4	3	11
24	4	4	4	12
25	4	5	3	12
26	3	3	3	9
27	4	4	4	12
28	3	4	3	10
29	3	3	3	9
30	4	4	4	12
31	3	3	3	9
32	4	4	3	11
33	4	4	4	12
34	4	4	3	11
35	5	5	4	14
36	4	4	4	12
37	3	4	3	10

Lampiran 4. Tabel Skor Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Halaman 2 dari 3

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.			Total Y
	1	2	3	
38	4	4	4	12
39	4	4	4	12
40	4	3	4	11
41	4	4	4	12
42	4	4	3	11
43	4	4	4	12
44	4	5	3	12
45	5	5	5	15
46	3	3	3	9
47	4	4	3	11
48	3	3	3	9
49	4	4	4	12
50	5	5	5	15
51	5	5	5	15
52	5	5	5	15
53	4	4	3	11
54	5	5	4	14
55	3	3	3	9
56	3	4	3	10
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	4	4	3	11
60	4	4	4	12
61	4	4	3	11
62	5	5	5	15
63	4	5	3	12
64	4	4	4	12
65	4	4	4	12
66	4	4	4	12
67	4	4	3	11
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	3	3	3	9
71	3	3	3	9
72	3	4	3	10
73	4	4	3	11

Lampiran 4. Tabel Skor Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Halaman 3 dari 3

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.			Total Y
	1	2	3	
74	4	4	4	12
75	5	5	4	14
76	4	4	4	12
77	5	5	4	14
78	4	4	4	12
79	4	4	4	12
80	4	4	3	11
81	4	4	4	12
82	3	3	3	9
83	4	5	3	12
84	5	5	5	15
85	4	4	4	12
86	3	3	3	9
87	4	4	4	12
88	4	4	3	11
89	4	4	3	11
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	3	11
93	4	4	5	13
94	3	4	3	10
95	3	3	3	9
96	3	3	3	9
97	4	4	4	12
98	4	4	4	12
99	4	4	3	11
Σ	391	400	364	1155

Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS

Halaman 1 dari 6

Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KP1	3.54	1.013	99
KP2	3.42	1.021	99
KP3	3.48	1.110	99
KP4	3.64	.994	99
KP5	3.22	1.084	99
KP6	3.48	.952	99
KP7	3.30	1.092	99
KP8	3.38	.944	99
KP9	3.31	1.140	99
KP10	3.91	.870	99

Statistik Deskriptif Variabel Harga

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
H1	3.78	.828	99
H2	3.93	.822	99
H3	3.91	.846	99
H4	3.70	.851	99

Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KK1	3.95	.595	99
KK2	4.04	.605	99
KK3	3.68	.667	99

Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS

Halaman 2 dari 6

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	Kualitas Pelayanan
KP1	Pearson Correlation	1	.824**	.738**	.590**	.569**	.469**	.617**	.604**	.657**	.553**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP2	Pearson Correlation	.824**	1	.762**	.646**	.605**	.532**	.643**	.623**	.691**	.549**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP3	Pearson Correlation	.738**	.762**	1	.540**	.435**	.509**	.610**	.551**	.589**	.384**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP4	Pearson Correlation	.590**	.646**	.540**	1	.644**	.501**	.563**	.509**	.642**	.469**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP5	Pearson Correlation	.569**	.605**	.435**	.644**	1	.686**	.736**	.683**	.678**	.357**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP6	Pearson Correlation	.469**	.532**	.509**	.501**	.686**	1	.721**	.699**	.593**	.239*	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.017	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP7	Pearson Correlation	.617**	.643**	.610**	.563**	.736**	.721**	1	.816**	.694**	.384**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP8	Pearson Correlation	.604**	.623**	.551**	.509**	.683**	.699**	.816**	1	.684**	.403**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP9	Pearson Correlation	.657**	.691**	.589**	.642**	.678**	.593**	.694**	.684**	1	.564**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP10	Pearson Correlation	.553**	.549**	.384**	.469**	.357**	.239*	.384**	.403**	.564**	1	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.017	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.833**	.866**	.775**	.767**	.807**	.749**	.857**	.826**	.858**	.606**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS

Halaman 3 dari 6

Uji Validitas Variabel Harga

		Correlations				
		H1	H2	H3	H4	Harga
H1	Pearson Correlation	1	.435**	.321**	.425**	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
H2	Pearson Correlation	.435**	1	.560**	.486**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
H3	Pearson Correlation	.321**	.560**	1	.429**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
H4	Pearson Correlation	.425**	.486**	.429**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
Harga	Pearson Correlation	.712**	.811**	.759**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

		Correlations			
		KK1	KK2	KK3	Kepuasan Konsumen
KK1	Pearson Correlation	1	.856**	.729**	.957**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99
KK2	Pearson Correlation	.856**	1	.538**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99
KK3	Pearson Correlation	.729**	.538**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.957**	.881**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99

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

Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS

Halaman 4 dari 6

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.935	10

Uji Reliabilitas Variabel Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.760	.761	4

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.879	3

Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS

Halaman 5 dari 6

Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Control Variables			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Harga	Kualitas Pelayanan	Correlation	1.000	.337
		Significance (2-tailed)	.	.001
		df	0	96
Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Correlation	.337	1.000
		Significance (2-tailed)	.001	.
		df	96	0

Koefisien Determinasi Parsial Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Control Variables			Harga	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Harga	Correlation	1.000	.769
		Significance (2-tailed)	.	.000
		Df	0	96
Kepuasan Konsumen	Harga	Correlation	.769	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.
		Df	96	0

Koefisien Determinasi Berganda Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.737	.731	.867

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

Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS

Halaman 6 dari 6

Uji Hipotesis – Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.866	.544		5.267	.000
Kualitas Pelayanan	.044	.013	.215	3.503	.001
Harga	.475	.040	.726	11.799	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji Hipotesis – Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	201.815	2	100.908	134.199	.000 ^b
Residual	72.185	96	.752		
Total	274.000	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Lampiran 6. Surat Riset Dari PT. Pegasus Trans Nusantara

Halaman 1 dari 1

Surat Keterangan Riset

Kepada,

Yth. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Rawamangun.

Bersamaan dengan surat ini, saya Direktur Utama dari PT. Pegasus Trans Nusantara. Mengizinkan yang bersangkutan dengan detail sebagai berikut:

Nama : Jaka Abdul Nurdarari
NPK : 21150000474
Alamat : Jl. Bambu Kuning 1, No. 3. RT 6, RW 8. Rawamangun.
NIK : 3175071903970003

Untuk melakukan riset penelitian mengenai "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PEGASUS TRANS NUSANTARA", sebagai pernyataan menjadi Sarjana Manajemen pada program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 1 September 2020



Ria Hetika

Direktur PT. Pegasus Trans Nusantara

Lampiran 7. Biodata Penulis

Halaman 1 dari 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI**Data Pribadi**

Nama	: Jaka Abdul Nurdarari
NPM	: 21150000474
Tempat dan Tanggal Lahir	: Jakarta, 19 Maret 1997
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat Rumah	: Jl. Bambu Kuning 1, No. 3
Telepon	: 087788390832
E-mail	: jakaabdul97@gmail.com

Pendidikan Formal

SDI Al-Azhar Kelapa Gading	: Lulus Tahun 2009
SMPN 92 Jakarta	: Lulus Tahun 2012
SMA 36 Jakarta	: Lulus Tahun 2015
STIE Indonesia Jakarta	: Tahun 2015 sampai sekarang