

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D. & Rosinta F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17, No.2 : 114-126.
- Asrori, M. (2009). *Psikologi Pembelajaran*. Bandung: Wacana Prima.
- Atmawati, R. & Wahyuddin, M. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 5, No.1 : 54-61.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cornelia, E., Veronica, N., Kartika, W. & Khaihatu, T . (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5Asec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 4, No.2 : 45-57.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (2010). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Pearson Education International.
- Hadi, S. (2001). *Statistik, jilid II*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Harian Jogja (2016). <http://www.harianjogja.com/baca/2016/08/26/jasa-pengiriman-paket-ada-perubahan-aturan-paket-pos-ini-informasinya-747965>. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2016.
- Irawan, H. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Lestari, H. (2013). *Uji linieritas*. Diakses pada [www.Statistikpendidikan.com](http://www.Statistikpendidikan.com) pada tanggal 2 April 2017.
- Lupiyoadi, R.(2001a). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2001b). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek) Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Monks, F. J., Knoers, A. M. P. & Haditono, S. R. (2015). *Psikologi Perkembangan Pengantar Dalam Bagian-bagiannya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Mowen, J. C. & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol. 6, No.2 : 123-16.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu :Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Mangement Analysis Journal*. Vol. 1, No.2 : 1-8.
- Rangkuti, F. (2008). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi. Jilid I*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Sarwono, S. W. (2011). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafin Persada.

- Seguro, W. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan : Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telepon Selular di Jawa Barat. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol. 13, No.3 :178-188.
- Kaihatu, S. T. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 10, No.1 :66-83.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tan, R. B. P. (2009). *Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran dan Café*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal OPSI*. Vol. 1, No.2: 96-110.
- Walgito B. (2003). *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V., Bitner, & Gremler, D. (2003). *Service marketing : Integrating customer focus across the firm 3rd edition*. Boston : Irwin.

# LAMPIRAN A

Tabulasi Data Uji Coba Skala Kepuasan Pelanggan

Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan

Pelanggan

Tabulasi Data Uji Coba Skala Persepsi Terhadap

Kualitas Pelayanan

Validitas dan Reliabilitas Skala Persepsi Terhadap

Kualitas Pelayanan

## Tabulasi Data Uji Coba Skala Kepuasan Pelanggan

Sub	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4
3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	2	2
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
7	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3
8	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3
9	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
10	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
11	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
12	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	1	2	2	2	1	2	4	3	1	1	2	1	2	3	4
14	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3
15	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
17	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4
18	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3
19	1	3	3	3	1	3	3	4	3	1	3	2	3	3	4
20	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
21	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
22	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4
25	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
28	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
29	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
30	1	2	3	2	1	3	3	2	2	1	2	1	3	3	2

Sub	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28	A29	A30
1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3
2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	2	3
3	2	1	3	4	3	3	1	4	3	4	3	3	2	2	4
4	3	1	2	3	3	3	1	4	3	4	2	1	3	2	3
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
6	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8	4	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4
9	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4
10	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3
11	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4
12	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4
13	3	1	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2
14	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	1	4
15	4	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
18	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4
19	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	4
20	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
21	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3
22	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
23	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3
24	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
25	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3
26	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
27	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
28	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3
29	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4
30	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3

Sub	A31	A32	A33	A34	A35	A36	A37	A38	A39	A40	A41	A42
1	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3
2	3	2	4	3	2	2	4	2	4	2	3	3
3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2
4	3	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2
5	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	1	4	2	2	3	3	3
7	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
8	3	3	4	4	2	1	4	3	4	4	3	2
9	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
10	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3
11	3	3	3	4	2	1	3	2	2	3	2	3
12	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3
13	4	2	3	4	2	2	4	2	1	3	2	3
14	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
18	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	1
19	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2
20	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
21	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
22	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
23	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
24	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3
26	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
28	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3
30	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	2	1

Sub	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
31	1	2	3	4	2	2	4	3	2	1	1	2	3	3	1
32	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4
33	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	1	2
35	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
36	3	1	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4
37	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
38	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
39	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3
40	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3
41	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3
42	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
43	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3
44	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
45	4	1	2	4	2	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2
46	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
47	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4
48	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
50	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
51	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	1	1
52	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3
53	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
56	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2
57	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
59	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3







## Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.900	.899	42

## 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
A1	120.42	132.484	.669	.	.893
A2	120.32	137.034	.552	.	.896
A3	120.22	139.393	.412	.	.898
A4	120.05	139.777	.395	.	.898
A5	120.40	136.007	.548	.	.896
A6	120.18	137.373	.562	.	.896
A7	119.98	144.084	.075	.	.902
A8	120.40	142.278	.232	.	.900
A9	120.38	135.495	.612	.	.895
A10	120.40	132.549	.654	.	.894
A11	120.43	138.690	.388	.	.898
A12	120.43	135.707	.572	.	.895
A13	120.07	139.758	.402	.	.898
A14	120.42	141.061	.300	.	.899
A15	120.15	139.825	.323	.	.899
A16	120.13	140.728	.288	.	.900
A17	121.10	139.041	.311	.	.900
A18	120.62	138.783	.516	.	.897
A19	120.15	143.214	.147	.	.901
A20	120.32	137.847	.618	.	.896
A21	120.30	138.180	.610	.	.896
A22	120.83	138.650	.343	.	.899
A23	119.92	142.620	.208	.	.900
A24	120.43	138.521	.501	.	.897
A25	119.95	139.472	.461	.	.897
A26	120.37	133.795	.681	.	.894
A27	120.30	136.519	.600	.	.895

A28	120.83	146.277	-.066	.904
A29	120.40	132.990	.689	.893
A30	120.03	140.948	.345	.899
A31	120.08	142.552	.216	.900
A32	120.43	136.623	.536	.896
A33	120.27	141.894	.255	.900
A34	119.97	140.270	.284	.900
A35	120.80	146.332	-.069	.904
A36	120.98	141.474	.246	.900
A37	119.95	143.981	.107	.901
A38	120.63	137.423	.449	.897
A39	120.42	141.298	.233	.900
A40	120.33	139.040	.473	.897
A41	120.33	136.599	.546	.896
A42	120.48	137.644	.513	.896

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.915	.915	31

## Tabulasi Data Uji Coba Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan

Sub	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15
1	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2
3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2
4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2
5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2
6	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1
7	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
8	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	1	4
9	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
10	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2
11	3	4	4	4	3	3	2	4	3	1	2	3	3	3	1
12	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	1	1	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
15	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
16	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
17	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
18	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2
19	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	1
20	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
24	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3
25	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3
26	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
28	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
29	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
30	3	3	2	2	3	4	1	3	3	1	3	4	4	3	1

Sub	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	B24	B25	B26	B27	B28	B29	B30
1	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3
3	1	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	2	2	4	3
4	1	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	2	3
5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
7	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3
8	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
9	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3
11	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
12	2	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3
13	2	3	4	2	3	2	1	3	3	4	3	4	2	3	2
14	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
15	2	3	2	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3	3	3
16	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
17	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3
18	2	2	4	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3
19	2	2	3	3	2	4	2	4	2	2	3	2	3	1	4
20	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
21	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
26	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
28	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
30	2	3	3	4	3	4	1	4	2	3	3	4	1	2	3

Sub	B31	B32	B33	B34	B35	B36	B37	B38	B39	B40
1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4
4	3	3	1	3	4	3	2	1	1	3
5	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
6	4	3	2	1	2	4	3	3	3	3
7	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
8	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
9	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
10	3	3	2	3	1	4	3	3	3	3
11	3	3	3	1	2	2	2	3	1	3
12	3	1	3	3	2	4	3	3	4	3
13	2	3	4	2	4	4	3	1	2	2
14	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2
15	3	2	1	1	1	4	2	2	2	2
16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
17	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
18	2	2	1	3	2	4	2	3	2	1
19	3	3	1	1	3	4	2	3	3	4
20	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
21	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
22	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4
25	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
26	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
30	4	2	1	1	3	4	3	4	2	4





Sub	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	B24	B25	B26	B27	B28	B29	B30
31	2	3	2	4	1	2	2	4	3	3	3	4	2	3	2
32	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3
33	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	4
34	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
35	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3
37	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
38	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
39	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	2	3
40	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
41	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4
43	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3
44	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3
45	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3
48	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
50	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3
51	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
52	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3
53	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
54	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
60	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3

Sub	B31	B32	B33	B34	B35	B36	B37	B38	B39	B40
31	3	2	1	2	1	4	3	4	3	3
32	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
33	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
34	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4
35	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
36	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3
37	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
38	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
39	4	3	3	1	3	3	3	2	2	2
40	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4
41	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	1	2	4	3	3	2	2
44	4	2	3	1	2	3	3	3	3	3
45	3	1	2	4	2	4	2	3	1	3
46	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
47	2	2	3	2	4	4	2	2	3	3
48	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
49	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
51	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
54	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
55	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
60	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4

## Validitas dan Reliabilitas Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.880	.884	40

## 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
B1	115.85	119.587	.625	.	.873
B2	115.77	124.012	.266	.	.879
B3	115.78	122.240	.418	.	.877
B4	116.28	121.868	.329	.	.878
B5	116.03	120.677	.498	.	.875
B6	116.28	128.342	-.037	.	.884
B7	116.18	121.881	.432	.	.877
B8	115.88	123.325	.314	.	.878
B9	116.18	120.729	.545	.	.875
B10	116.28	119.868	.462	.	.876
B11	116.03	121.490	.512	.	.875
B12	115.97	126.575	.091	.	.882
B13	116.28	128.342	-.037	.	.884
B14	115.97	126.101	.133	.	.881
B15	116.55	118.658	.440	.	.876
B16	116.43	121.301	.441	.	.876
B17	115.92	120.857	.509	.	.875
B18	115.78	121.562	.427	.	.877
B19	115.95	122.523	.320	.	.879
B20	115.90	122.837	.355	.	.878
B21	115.92	121.976	.405	.	.877
B22	116.37	119.524	.498	.	.875
B23	115.95	126.353	.111	.	.882
B24	115.93	124.572	.253	.	.879
B25	115.85	122.469	.425	.	.877
B26	115.95	122.794	.426	.	.877
B27	116.10	123.108	.342	.	.878

B28	116.33	122.226	.322	.879
B29	116.22	119.630	.535	.874
B30	115.95	122.252	.545	.876
B31	115.88	122.851	.348	.878
B32	116.17	121.633	.459	.876
B33	116.32	121.271	.370	.878
B34	116.30	117.875	.429	.877
B35	116.20	121.654	.360	.878
B36	115.85	127.655	-.002	.885
B37	116.15	119.248	.654	.873
B38	116.18	123.745	.294	.879
B39	116.12	117.461	.643	.872
B40	115.90	119.380	.559	.874

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.902	.904	34

# LAMPIRAN B

Total Skor Data Penelitian Variabel Kepuasan  
Pelanggan dan Persepsi terhadap Kualitas  
Pelayanan

**Total Skor Data Penelitian Variabel Kepuasan  
Pelanggan dan Persepsi terhadap Kualitas  
Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>
1.	112	96
2.	103	102
3.	104	83
4.	109	102
5.	100	98
6.	109	85
7.	97	92
8.	92	72
9.	113	94
10.	113	105
11.	105	94
12.	106	100
13.	108	105
14.	104	96
15.	105	99
16.	98	95
17.	110	93
18.	116	108
19.	102	102
20.	111	109
21.	108	98
22.	108	105
23.	117	111
24.	104	81
25.	103	104
26.	109	83
27.	98	102
28.	100	103
29.	116	105
30.	111	103
31.	107	100
32.	102	87



<b>33.</b>	106	84
<b>34.</b>	86	100
<b>35.</b>	106	87
<b>36.</b>	102	102
<b>37.</b>	109	85
<b>38.</b>	111	104
<b>39.</b>	108	94
<b>40.</b>	105	85
<b>41.</b>	107	99
<b>42.</b>	101	94
<b>43.</b>	113	105
<b>44.</b>	108	88
<b>45.</b>	92	89
<b>46.</b>	108	99
<b>47.</b>	106	101
<b>48.</b>	99	89
<b>49.</b>	107	98
<b>50.</b>	102	92
<b>51.</b>	101	89
<b>52.</b>	109	96
<b>53.</b>	113	107
<b>54.</b>	102	108
<b>55.</b>	115	105
<b>56.</b>	108	102
<b>57.</b>	120	116
<b>58.</b>	114	95
<b>59.</b>	119	107

# LAMPIRAN C

Uji Normalitas

Uji Linieritas

## UJI NORMALITAS

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Persepsi_Kualitas_Pelayana n	59	100.0%	0	.0%	59	100.0%
Kepuasan_Pelanggan	59	100.0%	0	.0%	59	100.0%

### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Persepsi_Kualitas_Pelayana n	Mean	106.42	.842	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	104.74	
		Upper Bound	108.11	
	5% Trimmed Mean	106.62		
	Median	107.00		
	Variance	41.869		
	Std. Deviation	6.471		
	Minimum	88		
	Maximum	120		
	Range	32		
	Interquartile Range	9		
	Skewness	-.386	.311	
	Kurtosis	.519	.613	
Kepuasan_Pelanggan	Mean	97.17	1.126	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	94.92	
		Upper Bound	99.42	
	5% Trimmed Mean	97.37		
	Median	99.00		
	Variance	74.833		
	Std. Deviation	8.651		

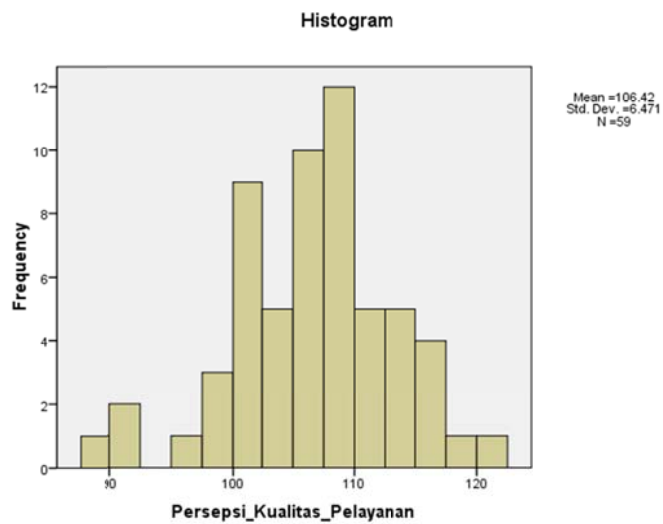
Minimum	72	
Maximum	116	
Range	44	
Interquartile Range	12	
Skewness	-.496	.311
Kurtosis	.065	.613

**Tests of Normality**

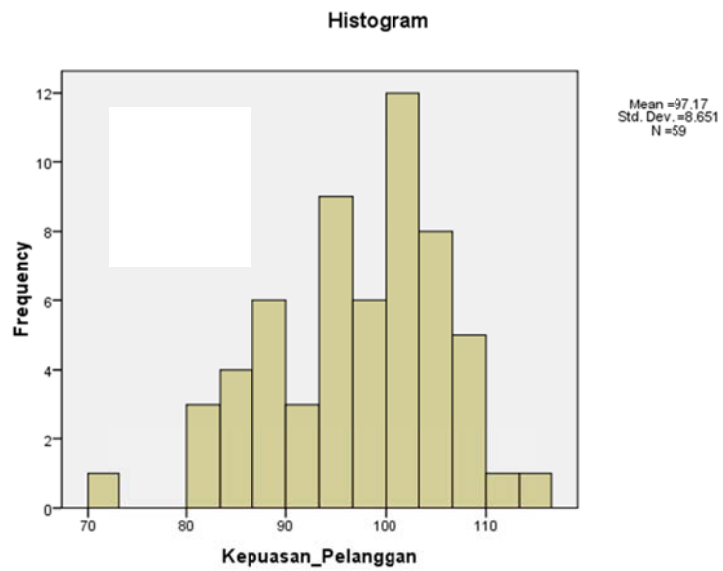
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Persepsi_Kualitas_Pelayan an	.074	59	.200 <sup>*</sup>	.982	59	.533
Kepuasan_Pelanggan	.102	59	.200 <sup>*</sup>	.973	59	.215

a. Lilliefors Significance Correction

**Persepsi\_Kualitas\_Pelayanan**



## Kepuasan Pelanggan



## UJI LINIERITAS

### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan_Pelanggan * Persepsi_Kualitas_Pelayanan	59	100.0%	0	.0%	59	100.0%

### Report

#### Kepuasan\_Pelanggan

Persepsi_Kualitas_Pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
88	100.00	1	.
92	80.50	2	12.021
97	92.00	1	.
98	98.50	2	4.950
99	89.00	1	.
100	100.50	2	3.536
101	91.50	2	3.536
102	98.20	5	8.497
103	103.00	2	1.414
104	86.67	3	8.145
105	92.67	3	7.095
106	93.00	4	8.756
107	99.00	3	1.000
108	98.71	7	6.157
109	90.40	5	8.204
110	93.00	1	.
111	105.33	3	3.215
112	96.00	1	.
113	102.75	4	5.909
114	95.00	1	.
115	105.00	1	.
116	106.50	2	2.121

117	111.00	1	
119	107.00	1	
120	116.00	1	
Total	97.17	59	8.651

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Pelanggan * Persepsi_Kualitas_Pelayanan	Between Groups	(Combined)	2763.627	24	115.151	2.483	.007
		Linearity	926.240	1	926.240	19.974	.000
		Deviation from Linearity	1837.386	23	79.886	1.723	.073
	Within Groups		1576.679	34	46.373		
	Total		4340.305	58			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan_Pelanggan * Persepsi_Kualitas_Pelayanan	.462	.213	.798	.637

# LAMPIRAN D

Hasil Analisis Korelasi *Product Moment*



## UJI HIPOTESIS

### Correlations

		Persepsi_Kualita s_Pelayanan	Kepuasan_Pelan ggan
Persepsi_Kualitas_Pelayana n	Pearson Correlation	1	.462**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	59	59
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	.462**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	59	59

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

# LAMPIRAN E

## Skala Penelitian

Skala Kepuasan Pelanggan dan Persepsi  
Terhadap Kualitas Pelayanan Agen Kantor Pos  
Sebelum Uji Coba

Skala Kepuasan Pelanggan dan Persepsi  
Terhadap Kualitas Pelayanan Agen Kantor Pos  
Setelah Uji Coba

Assalamu'alaikum wr.wb

Salam sejahtera untuk kita semua

Sebelumnya perkenankanlah saya meminta bantuan Saudara untuk meluangkan waktu sejenak guna berpartisipasi dalam mengisi skala yang terlampir ini. Bantuan Saudara yaitu dengan menjawab setiap pernyataan secara lengkap dan **paling sesuai** dengan keadaan dan perilaku Saudara **yang sebenarnya**.

**Tidak ada** jawaban yang salah, atau dapat dikatakan **semua jawaban** yang Saudara berikan adalah **benar dan dapat diterima**. Identitas dan jawaban Saudara akan kami jamin kerahasiaannya. Atas kerjasama dan bantuan Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Hormat saya

Mohammad Dhandy Sulaksono

**I. IDENTITAS DIRI**

Nama (boleh inisial) :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pernah menggunakan jasa Agen Kantor Pos sebanyak ..... kali.

**II. PETUNJUK PENGISIAN**

Berikut terdapat beberapa pernyataan. Baca dan pahami secara teliti setiap pernyataan yang ada. Kemudian Anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan diri Anda. Adapun caranya yaitu :

- Memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami dan memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sudah disediakan. Adapun beberapa pilihan jawabannya yaitu sebagai berikut :

SS : Apabila jawaban Anda **Sangat Sesuai** dengan keadaan diri Anda sendiri.

S : Apabila jawaban Anda **Sesuai** dengan keadaan diri Anda sendiri.

TS : Apabila jawaban Anda **Tidak Sesuai** dengan keadaan diri Anda sendiri.

STS : Apabila jawaban Anda **Sangat Tidak Sesuai** dengan keadaan diri Anda sendiri.

**III. CONTOH**

<b>Pernyataan</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>			
Sering mengkonsumsi sayuran setiap harinya	SS	S	TS	STS

**JIKA AKAN MERUBAH JAWABAN :**

<b>Pernyataan</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>			
Sering mengkonsumsi sayuran setiap harinya	SS	S	TS	STS

**SELAMAT MENGERJAKAN**



**SKALA I**

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Menyuruh orang lain menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
2.	Petugas cuek terhadap pelanggan	SS	S	TS	STS
3.	Saya tidak pernah kembali menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
4.	Petugas melayani komplain dengan baik	SS	S	TS	STS
5.	Tidak pernah menyuruh orang lain menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
6.	Saya tetap menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
7.	Barang tepat sampai ke tujuan alamat penerima	SS	S	TS	STS
8.	Menceritakan kelemahan dari jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
9.	Sering menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
10.	Barang sampai di tujuan dalam kondisi utuh	SS	S	TS	STS
11.	Saya sangat jarang menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
12.	Tidak mengajak keluarga untuk menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
13.	Petugas bersikap ramah	SS	S	TS	STS
14.	Sering terjadi keterlambatan kiriman barang	SS	S	TS	STS
15.	Menceritakan hal negatif tentang jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
16.	Barang yang dikirim rusak ketika sampai di tujuan	SS	S	TS	STS
17.	Tidak pernah menggunakan jasa ekspedisi lain	SS	S	TS	STS
18.	Menceritakan keunggulan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
19.	Seringkali saya mencoba berbagai jasa ekspedisi	SS	S	TS	STS

	lain				
20.	Enggan merekomendasikan jasa ekspedisi ini kepada teman	SS	S	TS	STS
21.	Barang yang dikirim tidak sampai di tujuan	SS	S	TS	STS
22.	Menggunakan jasa ekspedisi ini adalah prioritas	SS	S	TS	STS
23.	Saya banyak menceritakan hal baru yang ada di jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
24.	Mengajak keluarga menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
25.	Pelayanannya baik	SS	S	TS	STS
26.	Sering menceritakan hal positif tentang jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
27.	Prioritas saya justru menggunakan jasa ekspedisi lainnya	SS	S	TS	STS
28.	Saya tidak keberatan untuk menggunakan jasa ekspedisi lainnya	SS	S	TS	STS
29.	Saya lebih percaya menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
30.	Petugas tidak ramah ketika bekerja	SS	S	TS	STS
31.	Barang sampai di tujuan tepat waktu	SS	S	TS	STS
32.	Merekomendasikan jasa ekspedisi di tempat ini kepada teman dekat	SS	S	TS	STS
33.	Saya tidak terbiasa menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
34.	Saya pernah kehilangan barang yang saya kirim	SS	S	TS	STS
35.	Menganjurkan teman untuk menggunakan jasa ekspedisi lainnya	SS	S	TS	STS
36.	Saya keberatan jika harus menggunakan jasa ekspedisi lain	SS	S	TS	STS
37.	Mudah memahami informasi yang dijelaskan petugas	SS	S	TS	STS

<b>38.</b>	Saya menyarankan kepada tetangga untuk menggunakan jasa ekspedisi di tempat ini	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>39.</b>	Sulit memahami informasi yang dijelaskan petugas	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>40.</b>	Saya tidak merekomendasikan jasa ekspedisi ini kepada keluarga	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>41.</b>	Saya terbiasa menggunakan jasa ekspedisi di sini untuk mengirim barang	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>42.</b>	Saya lebih percaya menggunakan jasa ekspedisi lainnya	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>

## SKALA II

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Petugas bekerja dengan cekatan dan teliti dalam memproses kiriman barang yang akan saya kirim	SS	S	TS	STS
2.	Petugas memberikan penjelasan yang jelas ketika saya menanyakan status kiriman barang yang belum sampai di tujuan	SS	S	TS	STS
3.	Fasilitas yang ada di sini cukup memadai seperti meja, kursi, komputer, alat timbangan dan alat pendukung lainnya.	SS	S	TS	STS
4.	Saya pernah melihat petugas menyeret barang kiriman yang membuat saya merasa tidak aman menggunakan jasa ekspedisi di tempat ini	SS	S	TS	STS
5.	Penampilan dari petugas tidak rapi dan kurang menarik	SS	S	TS	STS
6.	Saya tidak pernah mengalami kesalahan tujuan pengiriman barang	SS	S	TS	STS
7.	Beberapa fasilitas seperti timbangan, tempat duduk antrian dan meja tampak tidak terawat	SS	S	TS	STS
8.	Petugas berpakaian rapi dan menarik	SS	S	TS	STS
9.	Petugas bekerja dengan lambat ketika proses input data pengiriman barang	SS	S	TS	STS
10.	Petugas tidak memberikan informasi yang jelas ketika saya menanyakan kepastian waktu sampai barang di tujuan	SS	S	TS	STS
11	Ruangan terlihat kotor dan kumuh	SS	S	TS	STS
12.	Barang sampai di tujuan sesuai dengan estimasi atau perkiraan waktu yang dijelaskan oleh petugas	SS	S	TS	STS
13.	Saya mendapat respon yang kurang baik ketika bertanya	SS	S	TS	STS



	tentang keterlambatan kiriman ke petugas				
14.	Alat untuk mengukur berat barang (khususnya barang besar) berfungsi dengan baik	SS	S	TS	STS
15.	Pihak dari jasa ekspedisi tidak memberikan asuransi kerusakan barang yang dikirim	SS	S	TS	STS
16.	Petugas terlihat kebingungan ketika menghadapi komplain dari saya	SS	S	TS	STS
17.	Petugas dengan ramah langsung mempersilahkan pelanggan untuk duduk dan menunggu ketika antrian panjang	SS	S	TS	STS
18.	Saya mudah memahami penjelasan dari petugas	SS	S	TS	STS
19.	Komplain yang saya ajukan ditanggapi dengan baik oleh petugas	SS	S	TS	STS
20.	Petugas menghargai masukan saya terhadap pelayanan yang mereka berikan	SS	S	TS	STS
21.	Petugas mengabaikan masukan dari saya perihal pelayanan yang mereka berikan	SS	S	TS	STS
22.	Kondisi di dalam ruangan yang panas membuat saya tidak betah	SS	S	TS	STS
23.	Petugas tidak pernah memberi tahu tentang adanya kenaikan biaya pengiriman	SS	S	TS	STS
24.	Proses input data pengiriman yang dilakukan oleh petugas cepat dan tidak terlalu lama	SS	S	TS	STS
25.	Petugas meminta maaf apabila terjadi kesalahan penulisan nama ataupun alamat, dan segera menggantinya dengan yang benar	SS	S	TS	STS
26.	Petugas cemberut ketika sedang memproses barang yang akan saya kirim	SS	S	TS	STS
27.	Meski sudah menggunakan layanan Express, barang kiriman	SS	S	TS	STS

	sering mengalami keterlambatan				
28.	Saya pernah mengalami kesalahan penulisan alamat pada resi kiriman	SS	S	TS	STS
29.	Tempat dan kondisi ruangnya bersih dan rapi	SS	S	TS	STS
30.	Saya mendapat respon yang baik ketika bertanya tentang naiknya ongkos kiriman pada petugas	SS	S	TS	STS
31.	Petugas bersikap ramah dan murah senyum kepada pelanggan	SS	S	TS	STS
32.	Komplain saya tidak ditanggapi serius oleh petugas	SS	S	TS	STS
33.	Saya sulit memahami informasi yang diberikan oleh petugas	SS	S	TS	STS
34.	Petugas langsung mencatatkan total biaya pengiriman kepada saya agar saya tidak kesulitan menghitungnya	SS	S	TS	STS
35.	Petugas tidak mempersilahkan pelanggan untuk duduk sambil menunggu ketika dalam antrian panjang	SS	S	TS	STS
36.	Ada uang ganti rugi untuk barang kiriman yang hilang	SS	S	TS	STS
37.	Petugas bersikap cuek ketika ada pelanggan mengajak ngobrol	SS	S	TS	STS
38.	Petugas sering mengajak ngobrol sehingga saya merasa betah	SS	S	TS	STS
39.	Petugas terlihat ogah-ogahan ketika saya hanya menanyakan atau mengecek besaran ongkos kiriman barang	SS	S	TS	STS
40.	Petugas dapat memberikan rasa percaya kepada saya	SS	S	TS	STS

**Pastikan semua nomor telah terisi**

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA**



Assalamu'alaikum wr.wb

Salam sejahtera untuk kita semua

Sebelumnya perkenankanlah saya meminta bantuan Saudara untuk meluangkan waktu sejenak guna berpartisipasi dalam mengisi skala yang terlampir ini. Bantuan Saudara yaitu dengan menjawab setiap pernyataan secara lengkap dan **paling sesuai** dengan keadaan dan perilaku Saudara **yang sebenarnya**.

**Tidak ada** jawaban yang salah, atau dapat dikatakan **semua jawaban** yang Saudara berikan adalah **benar dan dapat diterima**. Identitas dan jawaban Saudara akan kami jamin kerahasiaannya. Atas kerjasama dan bantuan Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Hormat saya

Mohammad Dhandy Sulaksono

**I. IDENTITAS DIRI**

Nama (boleh inisial) :  
 Jenis Kelamin :  
 Usia :  
 Pernah menggunakan jasa Agen Kantor Pos sebanyak ..... kali.

**II. PETUNJUK PENGISIAN**

Berikut terdapat beberapa pernyataan. Baca dan pahami secara teliti setiap pernyataan yang ada. Kemudian Anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan diri Anda. Adapun caranya yaitu :

- Memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami dan memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sudah disediakan. Adapun beberapa pilihan jawabannya yaitu sebagai berikut :
  - SS : Apabila jawaban Anda **Sangat Sesuai** dengan keadaan diri Anda sendiri.
  - S : Apabila jawaban Anda **Sesuai** dengan keadaan diri Anda sendiri.
  - TS : Apabila jawaban Anda **Tidak Sesuai** dengan keadaan diri Anda sendiri.
  - STS : Apabila jawaban Anda **Sangat Tidak Sesuai** dengan keadaan diri Anda sendiri.

**III. CONTOH**

Pernyataan	Alternatif Jawaban			
Sering mengkonsumsi sayuran setiap harinya	SS	S	TS	STS

**JIKA AKAN MERUBAH JAWABAN :**

Pernyataan	Alternatif Jawaban			
Sering mengkonsumsi sayuran setiap harinya	SS	S	TS	STS

## SELAMAT MENERJAKAN



### SKALA I

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya tetap menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
2.	Menyuruh orang lain menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
3.	Petugas melayani komplain dengan baik	SS	S	TS	STS
4.	Tidak pernah menyuruh orang lain menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
5.	Saya tidak pernah kembali menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
6.	Sering menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
7.	Barang sampai di tujuan dalam kondisi utuh	SS	S	TS	STS
8.	Tidak mengajak keluarga untuk menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
9.	Petugas cuek terhadap pelanggan	SS	S	TS	STS
10.	Sering terjadi keterlambatan kiriman barang	SS	S	TS	STS
11.	Menceritakan keunggulan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
12.	Petugas bersikap ramah	SS	S	TS	STS
13.	Barang yang dikirim rusak ketika sampai di tujuan	SS	S	TS	STS
14.	Saya sangat jarang menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
15.	Barang yang dikirim tidak sampai di tujuan	SS	S	TS	STS
16.	Tidak pernah menggunakan jasa ekspedisi lain	SS	S	TS	STS
17.	Pelayanannya baik	SS	S	TS	STS
18.	Menceritakan hal negatif tentang jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS
19.	Mengajak keluarga menggunakan jasa ekspedisi ini	SS	S	TS	STS

<b>20.</b>	Prioritas saya justru menggunakan jasa ekspedisi lainnya	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>21.</b>	Sering menceritakan hal positif tentang jasa ekspedisi ini	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>22.</b>	Petugas tidak ramah ketika bekerja	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>23.</b>	Merekomendasikan jasa ekspedisi di tempat ini kepada teman dekat	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>24.</b>	Menggunakan jasa ekspedisi ini adalah prioritas	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>25.</b>	Saya menyarankan kepada tetangga untuk menggunakan jasa ekspedisi di tempat ini	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>26.</b>	Saya lebih percaya menggunakan jasa ekspedisi ini	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>27.</b>	Saya lebih percaya menggunakan jasa ekspedisi lainnya	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>28.</b>	Saya pernah kehilangan barang yang saya kirim	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>29.</b>	Enggan merekomendasikan jasa ekspedisi ini kepada teman	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>30.</b>	Saya terbiasa menggunakan jasa ekspedisi di sini untuk mengirim barang	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>31.</b>	Saya tidak merekomendasikan jasa ekspedisi ini kepada keluarga	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>

## SKALA II

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
1.	Petugas memberikan penjelasan yang jelas ketika saya menanyakan status kiriman barang yang belum sampai di tujuan	SS	S	TS	STS
2.	Saya pernah melihat petugas menyeret barang kiriman yang membuat saya merasa tidak aman menggunakan jasa ekspedisi di tempat ini	SS	S	TS	STS
3.	Penampilan dari petugas tidak rapi dan kurang menarik	SS	S	TS	STS
4.	Petugas bekerja dengan cekatan dan teliti dalam memproses kiriman barang yang akan saya kirim	SS	S	TS	STS
5.	Petugas tidak memberikan informasi yang jelas ketika saya menanyakan kepastian waktu sampai barang di tujuan	SS	S	TS	STS
6.	Beberapa fasilitas seperti timbangan, tempat duduk antrian dan meja tampak tidak terawat	SS	S	TS	STS
7.	Petugas dengan ramah langsung mempersilahkan pelanggan untuk duduk dan menunggu ketika antrian panjang	SS	S	TS	STS
8.	Pihak dari jasa ekspedisi tidak memberikan asuransi kerusakan barang yang dikirim	SS	S	TS	STS
9.	Fasilitas yang ada di sini cukup memadai seperti meja, kursi, komputer, alat timbangan dan alat pendukung lainnya	SS	S	TS	STS
10.	Proses input data pengiriman yang dilakukan oleh petugas cepat dan tidak terlalu lama	SS	S	TS	STS
11.	Petugas bekerja dengan lambat ketika proses input data pengiriman barang	SS	S	TS	STS
12.	Petugas menghargai masukan saya terhadap pelayanan yang	SS	S	TS	STS

	mereka berikan				
13.	Ruangan terlihat kotor dan kumuh	SS	S	TS	STS
14.	Saya mudah memahami penjelasan dari petugas	SS	S	TS	STS
15.	Petugas berpakaian rapi dan menarik	SS	S	TS	STS
16.	Petugas meminta maaf apabila terjadi kesalahan penulisan nama ataupun alamat, dan segera menggantinya dengan yang benar	SS	S	TS	STS
17.	Petugas cemberut ketika sedang memproses barang yang akan saya kirim	SS	S	TS	STS
18.	Petugas bersikap ramah dan murah senyum kepada pelanggan	SS	S	TS	STS
19.	Petugas terlihat kebingungan ketika menghadapi komplain dari saya	SS	S	TS	STS
20.	Kondisi di dalam ruangan yang panas membuat saya tidak betah	SS	S	TS	STS
21.	Tempat dan kondisi ruangnya bersih dan rapi	SS	S	TS	STS
22.	Komplain yang saya ajukan ditanggapi dengan baik oleh petugas	SS	S	TS	STS
23.	Komplain saya tidak ditanggapi serius oleh petugas	SS	S	TS	STS
24.	Petugas dapat memberikan rasa percaya kepada saya	SS	S	TS	STS
25.	Petugas mengabaikan masukan dari saya perihal pelayanan yang mereka berikan	SS	S	TS	STS
26.	Meski sudah menggunakan layanan Express, barang kiriman sering mengalami keterlambatan	SS	S	TS	STS
27.	Petugas langsung mencatatkan total biaya pengiriman kepada saya agar saya tidak kesulitan menghitungnya	SS	S	TS	STS
28.	Petugas sering mengajak ngobrol sehingga saya merasa betah	SS	S	TS	STS
29.	Saya sulit memahami informasi yang diberikan oleh petugas	SS	S	TS	STS
30.	Petugas terlihat ogah-ogahan ketika saya hanya menanyakan	SS	S	TS	STS



	atau mengecek besaran ongkos kiriman barang				
<b>31.</b>	Saya pernah mengalami kesalahan penulisan alamat pada resi kiriman	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>32.</b>	Petugas tidak mempersilahkan pelanggan untuk duduk sambil menunggu ketika dalam antrian panjang	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>33.</b>	Saya mendapat respon yang baik ketika bertanya tentang naiknya ongkos kiriman pada petugas	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>34.</b>	Petugas bersikap cuek ketika ada pelanggan mengajak ngobrol	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>

**Pastikan semua nomor telah terisi**

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA**



# LAMPIRAN F

Surat Ijin Penelitian



Paguyuban AgenPOS Yogyakarta  
Email: agenposjogja@gmail.com  
Sekretariat: Jalan Suryodiningratan 59, Yogyakarta 55141

**SURAT KETERANGAN**

No: 01/PAPY-YOG/042017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurcahyo Indra Yudha  
Jabatan : Ketua Paguyuban AgenPOS Yogyakarta  
Alamat : Jalan Suryodiningratan 59, Yogyakarta 55141

Menerangkan bahwa :

Nama : Mohammad Dhandy Sulaksono  
NIM : 12081224  
Jurusan : Psikologi  
Asal Sekolah : Universitas Mercu Buana – Yogyakarta.  
Jalan Wates Km 10, Yogyakarta 55753  
Judul Skripsi : Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi Agen Kantor Pos di Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian/riset di beberapa AgenPOS yaitu: Seturan, Rajawali, Parangtritis, Suryodiningratan, Sinduadi dan Janti pada tanggal 3 – 13 Maret 2017 dan 24 – 30 Maret 2017.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 April 2017



*Nurcahyo Indra Yudha*  
**Nurcahyo Indra Yudha**  
Ketua Paguyuban AgenPOS Yogyakarta