

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 kuesioner

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Meisha Yana Novitasari mahasiswa tingkat akhir Strata 1 (S1) Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam rangka penyusunan skripsi saya yang berjudul “PENGARUH WORD OF MOUTH DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA EKSPEDISI J&T EKSPRESS”

Sehubungan dengan hal tersebut, saya bermaksud mengajak Saudara/i untuk menjadi responden dengan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

1. Pria/Wanita.
2. Pengguna aktif e-commerce
3. Usia minimal 17 tahun
4. Konsumen yang sedang atau pernah menggunakan jasa ekspedisi J&T Ekspres

Dengan demikian, saya mohon ketersediaan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan meluangkan waktu dan menjawab beberapa pertanyaan dalam kuesioner ini dengan jawaban yang sebenar-benarnya. seluruh data dari kuesioner ini murni digunakan untuk penelitian tugas akhir skripsi serta akan dijaga kerahasiaannya. Atas bantuan dan partisipasinya, saya ucapkan banyak terima kasih.

### PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda pada alternative jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling sesuai:

Apakah anda sedang atau pernah menggunakan jasa ekspedisi J&T Ekspres?

Ya

Tidak

Tanggal Pengisian :

**A. Profil Responden**

Nama:

Email:

Jenis Kelamin:

Laki-laki

Perempuan

Pekerjaan:

Mahasiswa/Pelajar

Pegawai Negeri/ABRI/BUMN

Pegawai Swasta

Wirausaha

Yang lain:

Usia:

17 – 23

24 – 30

31 – 40

> 40

Penghasilan:

< Rp. 1.000.000

Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000

Rp. 4.000.000 – Rp. 6.000.000

Rp. 7.000.000 – Rp. 10.000.000

Rp. >10.000.000

Berapa kali menggunakan jasa ekspedisi J&T Ekspres:

< 2 kali

> 2 kali

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1) Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar.

- 2) Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat sebelum Anda memulai menjawabnya.
- 3) Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Anda paling tepat dengan memberi tanda checklist( ✓ ) atau tanda silang ( X ) pada beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan kondisi Anda saat ini. Pada setiap pertanyaan telah disediakan lima (5) point skala dengan keterangan sebagai berikut:

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### C. Kuesioner

#### WORD OF MOUTH (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Bicara Hal Positif</b>						
1.	Saya selalu memberi informasi positif kepada orang lain yang berada disekitar saya dalam memilih jasa ekspedisi					
<b>Rekomendasi</b>						
2.	Saya sering merekomendasikan jasa ekspedisi J&T Ekspres kepada teman karena pengirimannya yang secepat kilat					
3.	Apabila ada yang bertanya tentang jasa ekspedisi yang bagus saya selalu merekomendasikan untuk					

	menggunakan jasa ekspedisi J&T Ekspres					
<b>Dorongan</b>						
4.	Saya menggunakan jasa ekspedisi J&T Ekspres karena mendapat dorongan dari teman saya karena kualitas J&T Ekspres ekspres sangat baik					
5.	Saya menggunakan jasa ekspedisi J&T Ekspres karena mendapat dorongan dari teman saya karena harga ongkir J&T Ekspres relatif murah dengan pengiriman secepat kilat					

### SERVICE QUALITY (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Kehandalan ( Reliability)</b>						
1.	Pegawai J&T Ekspres dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
2.	Pegawai j&t ekspres tanggap dalam menjelaskan berat produk untuk mengatur harga ongkir kepada konsumen					
<b>Jaminan (Assurances)</b>						

3.	Pegawai J&T Ekspres tidak pernah lupa memberikan resi pengiriman kepada konsumen					
Perhatian (Empaty)						
4.	Pegawai J&T Ekspres melayani dengan ramah/senyum					
Bukti Fisik (Tangibility)						
5.	Kondisi ruangan di J&T Ekspres tertata rapi dan bersih					

## KEPUASAN KONSUMEN (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Overall Satisfaction (kepuasan konsumen secara keseluruhan setelah mengkonsumsi produk)						
1.	Saya merasa puas dengan harga di J&T Ekspres dan berminat untuk kembali lagi menggunakan jasa ekspedisi J&T Ekspres					
2.	Saya merasa puas dengan kualitas layanan di J&T Ekspres dan berminat untuk kembali lagi menggunakan jasa ekspedisi J&T Ekspres					
Expectation Satisfaction Harapan (kepuasan yang ingin diperoleh konsumen setelah mengkonsumsi produk)						
3.	Saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi di j&t ekspres karena sesuai dengan harapan saya					
Experience Satisfaction Tingkat (kepuasan yang dialami oleh konsumen selama mengkonsumsi produk)						
4.	Saya merasa puas menggunakan ekspedisi J&T Ekspres dengan harga ongkir yang diberikan					
5.	Saya merasa puas menggunakan ekspedisi J&T Ekspres karena ketepatan waktu pada saat pengiriman					

## **Lampiran 2**

Tabulasi Data

### 1. Tabulasi Variabel Word Of Mouth (X1)

Responden	Pernyataan Variabel Word Of Mouth (X1)					Total Score	Rata-Rata Score
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		
1	3	4	4	4	5	20	4.00
2	4	4	4	4	4	20	4.00
3	4	4	4	4	4	20	4.00
4	5	5	5	5	4	24	4.80
5	4	4	4	4	4	20	4.00
6	5	5	5	5	5	25	5.00
7	4	4	4	4	4	20	4.00
8	5	5	5	5	5	25	5.00
9	5	5	5	5	5	25	5.00
10	2	4	3	4	3	16	3.20
11	3	3	3	3	3	15	3.00
12	5	4	4	4	5	22	4.40
13	4	4	5	5	5	23	4.60
14	4	4	4	4	4	20	4.00
15	4	5	4	5	4	22	4.40
16	2	2	2	1	1	8	1.60
17	5	5	5	5	5	25	5.00
18	5	5	5	5	5	25	5.00
19	4	4	4	4	4	20	4.00
20	5	5	5	5	5	25	5.00

21	3	3	3	3	3	15	3.00
22	5	5	5	5	5	25	5.00
23	5	5	5	5	5	25	5.00
24	5	5	5	5	5	25	5.00
25	5	5	5	5	5	25	5.00
26	1	4	2	2	2	11	2.20
27	5	5	5	5	5	25	5.00
28	5	5	5	5	5	25	5.00
29	5	5	5	5	5	25	5.00
30	4	5	5	5	4	23	4.60
31	5	4	5	5	3	22	4.40
32	4	4	5	5	5	23	4.60
33	5	4	5	5	5	24	4.80
34	5	5	4	5	5	24	4.80
35	4	5	4	5	5	23	4.60
36	4	5	5	5	5	24	4.80
37	4	5	5	5	5	24	4.80
38	5	5	5	5	5	25	5.00
39	5	5	5	5	5	25	5.00
40	5	5	5	5	5	25	5.00
41	5	5	5	5	3	23	4.60
42	5	5	5	4	3	22	4.40
43	4	4	5	5	5	23	4.60
44	4	5	4	5	5	23	4.60
45	5	5	4	5	5	24	4.80
46	4	5	5	5	4	23	4.60



47	5	5	4	5	5	24	4.80
48	5	5	4	3	5	22	4.40
49	5	4	5	4	5	23	4.60
50	3	2	5	5	3	18	3.60
51	4	4	4	4	2	18	3.60
52	3	3	3	2	4	15	3.00
53	4	5	2	3	5	19	3.80
54	5	3	4	5	2	19	3.80
55	4	2	5	4	4	19	3.80
56	3	3	3	3	2	14	2.80
57	4	2	2	3	4	15	3.00
58	3	3	5	4	3	18	3.60
59	2	2	2	2	1	9	1.80
60	1	3	3	5	4	16	3.20
61	2	2	4	4	5	17	3.40
62	1	3	5	3	2	14	2.80
63	3	2	4	2	4	15	3.00
64	1	3	3	3	4	14	2.80
65	2	4	3	4	3	16	3.20
66	1	3	2	4	5	15	3.00
67	3	3	4	2	2	14	2.80
68	1	1	4	3	4	13	2.60
69	3	2	5	3	2	15	3.00
70	4	1	3	2	4	14	2.80
71	3	3	2	3	2	13	2.60
72	1	2	3	5	5	16	3.20

73	2	1	4	4	3	14	2.80
74	2	2	5	3	2	14	2.80
75	3	1	4	4	4	16	3.20
76	2	3	5	4	5	19	3.80
77	2	2	4	3	3	14	2.80
78	2	1	3	4	2	12	2.40
79	3	3	2	2	4	14	2.80
80	4	1	2	3	2	12	2.40
81	3	2	5	4	4	18	3.60
82	1	1	5	5	2	14	2.80
83	4	2	3	3	4	16	3.20
84	5	3	2	4	2	16	3.20
85	3	1	5	3	4	16	3.20
86	2	2	4	4	2	14	2.80
87	4	1	3	3	4	15	3.00
88	2	3	2	3	2	12	2.40
89	1	2	4	2	4	13	2.60
90	4	2	3	2	3	14	2.80
91	3	5	4	3	5	20	4.00
92	1	4	2	2	3	12	2.40
93	2	1	3	3	4	13	2.60
94	3	3	4	4	2	16	3.20
95	4	2	5	2	4	17	3.40
96	5	3	3	1	5	17	3.40
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	<b>334</b>	<b>384</b>	<b>374</b>	<b>371</b>	<b>1804</b>	<b>360.8</b>

<b>RATA- RATA SCORE</b>	<b>3.55</b>	<b>3.47</b>	<b>4.00</b>	<b>3.89</b>	<b>3.86</b>	<b>18.79</b>	<b>3.75</b>
---------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-------------

2. Tabulasi Variabel Service Quality(X2)

Responden	Pernyataan Variabel Service Quality (X2)					Total Score	Rata-Rata Score
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		
1	4	4	4	5	4	21	4.20
2	4	4	4	4	4	20	4.00
3	5	4	5	4	4	22	4.40
4	4	4	4	4	4	20	4.00
5	4	4	4	4	4	20	4.00
6	5	5	5	5	5	25	5.00
7	4	4	4	4	4	20	4.00
8	5	5	5	5	5	25	5.00
9	5	4	5	4	4	22	4.40
10	3	4	4	5	4	20	4.00
11	3	3	3	3	3	15	3.00
12	4	4	4	4	4	20	4.00
13	5	5	5	5	4	24	4.80
14	4	4	4	3	3	18	3.60
15	3	4	5	4	3	19	3.80
16	1	1	1	1	1	5	1.00
17	5	5	5	5	5	25	5.00

18	5	5	5	5	5	25	5.00
19	4	4	4	4	4	20	4.00
20	5	5	5	5	5	25	5.00
21	4	3	3	4	4	18	3.60
22	5	5	5	5	5	25	5.00
23	5	5	5	5	5	25	5.00
24	4	4	1	5	5	19	3.80
25	5	5	5	5	5	25	5.00
26	2	2	2	1	1	8	1.60
27	5	5	5	5	5	25	5.00
28	5	5	5	5	5	25	5.00
29	5	5	5	5	5	25	5.00
30	3	4	5	5	4	21	4.20
31	5	5	4	3	5	22	4.40
32	5	5	5	5	5	25	5.00
33	4	5	5	5	5	24	4.80
34	4	5	3	5	5	22	4.40
35	5	5	4	4	4	22	4.40
36	5	4	5	2	5	21	4.20
37	4	3	5	5	5	22	4.40
38	4	5	5	5	4	23	4.60
39	5	5	5	5	5	25	5.00
40	5	5	5	5	5	25	5.00
41	4	3	4	5	5	21	4.20

42	5	5	5	5	3	23	4.60
43	3	3	4	5	5	20	4.00
44	5	5	5	5	5	25	5.00
45	4	5	5	5	5	24	4.80
46	5	5	5	5	4	24	4.80
47	4	5	5	5	4	23	4.60
48	5	5	5	5	5	25	5.00
49	5	5	5	4	3	22	4.40
50	4	5	2	2	3	16	3.20
51	3	5	4	3	3	18	3.60
52	2	5	3	4	4	18	3.60
53	4	3	4	3	2	16	3.20
54	4	3	2	4	3	16	3.20
55	4	4	4	3	4	19	3.80
56	5	3	3	2	5	18	3.60
57	4	4	5	3	3	19	3.80
58	2	5	3	4	2	16	3.20
59	3	5	3	3	4	18	3.60
60	4	3	3	2	3	15	3.00
61	2	5	5	3	4	19	3.80
62	3	3	3	4	3	16	3.20
63	4	2	4	2	2	14	2.80
64	3	5	3	4	3	18	3.60
65	4	4	4	3	4	19	3.80

66	4	4	5	3	2	18	3.60
67	3	5	4	3	4	19	3.80
68	3	3	3	3	5	17	3.40
69	4	4	2	2	2	14	2.80
70	5	5	4	4	4	22	4.40
71	4	3	4	2	2	15	3.00
72	4	3	2	4	3	16	3.20
73	2	4	4	3	2	15	3.00
74	4	4	3	3	4	18	3.60
75	4	5	1	4	2	16	3.20
76	3	5	4	3	3	18	3.60
77	3	4	5	4	2	18	3.60
78	3	3	3	2	4	15	3.00
79	5	5	2	4	2	18	3.60
80	4	5	4	3	4	20	4.00
81	5	5	4	3	2	19	3.80
82	4	3	3	2	4	16	3.20
83	4	5	4	4	2	19	3.80
84	3	3	2	2	3	13	2.60
85	4	4	4	3	2	17	3.40
86	3	2	4	2	3	14	2.80
87	4	5	3	4	4	20	4.00
88	2	3	3	3	2	13	2.60
89	3	3	4	2	5	17	3.40

90	5	5	4	1	3	18	3.60
91	3	3	3	2	2	13	2.60
92	4	4	4	3	4	19	3.80
93	2	4	5	5	2	18	3.60
94	4	3	3	4	4	18	3.60
95	3	4	4	3	3	17	3.40
96	4	5	3	5	2	19	3.80
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>400</b>	<b>377</b>	<b>360</b>	<b>354</b>	<b>1869</b>	<b>373.8</b>
<b>RATA-RATA SCORE</b>	<b>3.93</b>	<b>4.16</b>	<b>3.92</b>	<b>3.75</b>	<b>3.68</b>	<b>19.46</b>	<b>3.89</b>

### 3. Tabulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Responden	Pernyataan Variabel Service Quality (X2)					Total Score	Rata-Rata Score
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		
1	4	5	3	4	5	21	4,20
2	4	4	4	4	4	20	4,00
3	5	5	5	5	5	25	5,00
4	4	4	4	4	4	20	4,00
5	4	4	4	4	4	20	4,00
6	4	4	5	5	5	23	4,60
7	4	4	4	4	4	20	4,00
8	5	3	5	5	5	23	4,60
9	5	5	5	5	5	25	5,00
10	1	2	3	3	5	14	2,80

11	3	3	3	3	3	15	3,00
12	5	5	5	5	4	24	4,80
13	5	5	4	5	4	23	4,60
14	3	3	3	3	3	15	3,00
15	4	4	4	4	5	21	4,20
16	1	1	1	1	1	5	1,00
17	5	5	5	5	5	25	5,00
18	5	5	5	5	5	25	5,00
19	4	4	4	4	4	20	4,00
20	5	5	5	5	5	25	5,00
21	3	3	4	4	3	17	3,40
22	5	5	5	5	5	25	5,00
23	5	5	5	5	5	25	5,00
24	5	5	5	5	5	25	5,00
25	5	5	5	5	5	25	5,00
26	1	1	1	1	1	5	1,00
27	5	5	5	5	5	25	5,00
28	4	4	4	4	4	20	4,00
29	5	5	5	5	5	25	5,00
30	5	5	4	5	5	24	4,80
31	4	5	4	5	5	23	4,60
32	5	4	5	5	5	24	4,80
33	5	5	5	5	5	25	5,00
34	5	4	5	2	5	21	4,20
35	5	5	4	5	5	24	4,80
36	4	5	2	5	5	21	4,20



37	5	5	5	5	5	25	5,00
38	5	5	4	5	4	23	4,60
39	5	5	5	5	5	25	5,00
40	5	5	5	5	5	25	5,00
41	5	5	5	5	5	25	5,00
42	2	5	5	5	5	22	4,40
43	5	5	5	5	5	25	5,00
44	5	5	5	5	5	25	5,00
45	5	5	4	5	5	24	4,80
46	5	5	5	5	4	24	4,80
47	5	5	4	3	2	19	3,80
48	5	5	5	5	4	24	4,80
49	2	3	4	5	5	19	3,80
50	5	3	4	2	3	17	3,40
51	5	4	2	3	3	17	3,40
52	4	4	4	3	4	19	3,80
53	4	5	3	3	2	17	3,40
54	4	3	4	2	4	17	3,40
55	5	2	3	3	3	16	3,20
56	4	4	2	2	3	15	3,00
57	3	5	3	3	5	19	3,80
58	4	3	1	2	3	13	2,60
59	4	5	3	3	4	19	3,80
60	3	3	3	2	3	14	2,80
61	4	2	2	3	4	15	3,00
62	2	5	3	5	3	18	3,60

63	4	3	3	4	2	16	3,20
64	3	5	2	4	4	18	3,60
65	5	3	3	2	5	18	3,60
66	4	2	4	4	3	17	3,40
67	4	4	3	5	4	20	4,00
68	3	2	3	3	5	16	3,20
69	2	3	5	3	3	16	3,20
70	4	5	4	3	2	18	3,60
71	3	2	4	2	4	15	3,00
72	3	3	4	2	2	14	2,80
73	4	2	3	3	4	16	3,20
74	4	4	4	3	5	20	4,00
75	3	4	3	3	2	15	3,00
76	2	5	1	4	4	16	3,20
77	3	3	2	1	2	11	2,20
78	4	2	5	3	2	16	3,20
79	3	4	3	2	3	15	3,00
80	2	5	2	3	2	14	2,80
81	4	5	3	2	4	18	3,60
82	3	2	3	2	2	12	2,40
83	3	3	5	2	4	17	3,40
84	2	4	4	2	2	14	2,80
85	3	3	5	5	4	20	4,00
86	4	4	3	3	2	16	3,20
87	4	2	4	2	4	16	3,20
88	3	4	3	5	3	18	3,60

89	3	3	3	1	5	15	3,00
90	5	2	4	1	3	15	3,00
91	4	4	3	2	4	17	3,40
92	3	5	3	3	5	19	3,80
93	4	4	5	4	3	20	4,00
94	4	4	4	5	3	20	4,00
95	4	3	3	1	4	15	3,00
96	3	4	3	2	4	16	3,20
<b>TOTAL</b>	<b>377</b>	<b>379</b>	<b>363</b>	<b>349</b>	<b>375</b>	<b>1843</b>	<b>368.6</b>
<b>RATA-RATA SCORE</b>	<b>3.92</b>	<b>3.94</b>	<b>3.78</b>	<b>3.63</b>	<b>3.90</b>	<b>19.19</b>	<b>3.83</b>

### Lampiran 3 Uji Validitas dan Reabilitas

#### 1. Uji Validitas

Word Of Mouth (X1)

#### Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1 Pearson Correlation	1	.538**	.508**	.367*	.582**	.831**
Sig. (2-tailed)		.002	.004	.046	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30
X1.2 Pearson Correlation	.538**	1	.325	.464**	.450*	.753**
Sig. (2-tailed)	.002		.079	.010	.013	.000
N	30	30	30	30	30	30

X1.3	Pearson Correlation	.508**	.325	1	.445*	.155	.685**
	Sig. (2-tailed)	.004	.079		.014	.412	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.367*	.464**	.445*	1	.322	.655**
	Sig. (2-tailed)	.046	.010	.014		.083	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.582**	.450*	.155	.322	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	.001	.013	.412	.083		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.831**	.753**	.685**	.655**	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## 2. Uji Reabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	5

## Service Quality (X2)

### 1. Uji Validitas

### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
						L

X2.1	Pearson Correlation	1	.628**	.401*	.402*	-.069	.643**
	Sig. (2-tailed)		.000	.028	.028	.716	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.628**	1	.559**	.396*	.175	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.030	.354	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.401*	.559**	1	.616**	.390*	.835**
	Sig. (2-tailed)	.028	.001		.000	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.402*	.396*	.616**	1	.445*	.803**
	Sig. (2-tailed)	.028	.030	.000		.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	-.069	.175	.390*	.445*	1	.547**
	Sig. (2-tailed)	.716	.354	.033	.014		.002
	N	30	30	30	30	30	30
TOT AL	Pearson Correlation	.643**	.761**	.835**	.803**	.547**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## 2. Uji Reabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	5

Kepuasan Konsumen (Y)

1. Uji Validitas

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.646**	.384*	.477**	.346	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.036	.008	.061	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.646**	1	.586**	.466**	.519**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.009	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.384*	.586**	1	.465**	.607**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.036	.001		.010	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.477**	.466**	.465**	1	.597**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.008	.009	.010		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.346	.519**	.607**	.597**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.061	.003	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.741**	.820**	.782**	.768**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## 2. Uji Reabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

#### 4. Lampiran Uji Asumsi Klasik

##### Hasil Uji Linearitas Word Of Mouth X1 terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen * Word Of Mouth	Between Groups	(Combined)	926.494	14	66.178	5.568	.000
		Linearity	698.425	1	698.425	58.761	.000
		Deviation from Linearity	228.069	13	17.544	1.476	.145
	Within Groups		962.746	81	11.886		
Total		1889.240	95				

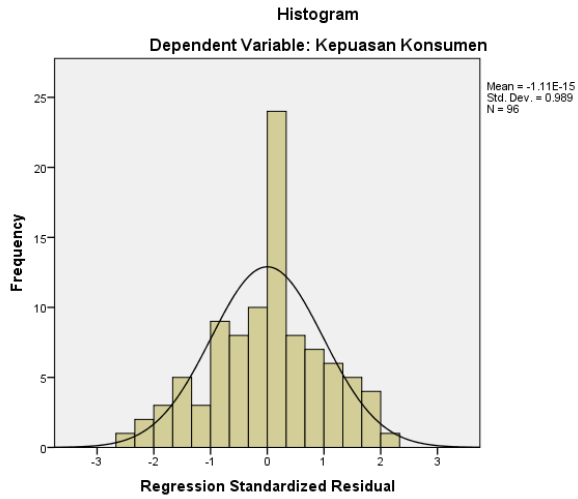
##### Hasil Uji Linearitas Service Quality X2 terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen * Service Quality	Between Groups	(Combined)	1428.283	14	102.020	17.927	.000
		Linearity	1326.682	1	1326.682	233.127	.000
		Deviation from Linearity	101.601	13	7.815	1.373	.191
	Within Groups		460.956	81	5.691		
Total		1889.240	95				

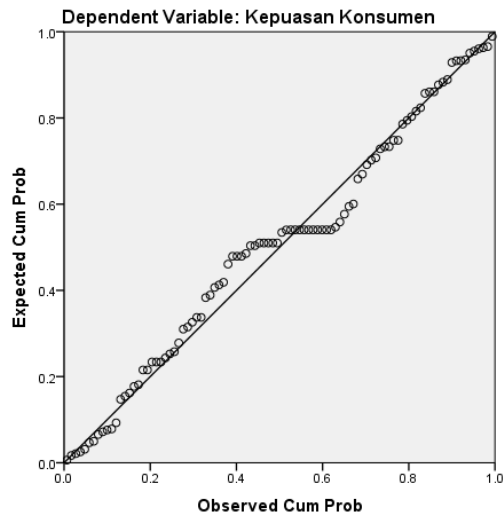


## Hasil Uji Normalitas Histogram



## Hasil Uji Normalitas P-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



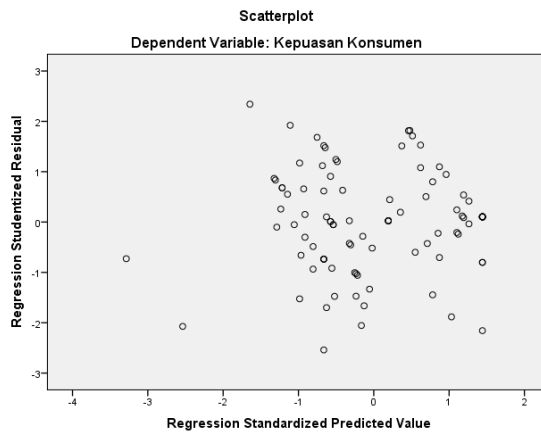
## Hasil Uji Multikolonieritas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Word Of Mouth	.371	2.698
Service Quality	.371	2.698

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## Hasil Uji Heterokedastisitas



**Lampiran 5**

**Hasil Uji Analisis Linier Berganda**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.636	1.160		.548	.585
Word Of Mouth	.345	.081	.363	4.274	.000
Service Quality	.620	.096	.550	6.471	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Uji F simultan**

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1419.051	2	709.525	140.339	.000 <sup>b</sup>
	Residual	470.189	93	5.056		
	Total	1889.240	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Service Quality, Word Of Mouth

## Lampiran 6

### Lembar Revisi

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Meisha Yana Novitasari



NIM : 1121900093

Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 27 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Konsistensi Rumus dengan skripsi  
- Ber searching indikator

Surabaya, 27 Juni 2023  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

(  ) (  )

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Meisha Yana Novitasari


NIM : 1121900093

Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 27 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- 1) Abstraksi di ketik 1 syran'
- 2) hal 77. perbaiki interpretasi
- 3) Daftar pustaka - di perbaiki!

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 3,

  
( Awn Mulyati ) )

  
( Awn Mulyati ) )

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Meisha Yana Novitasari

NIM : 1121900093

Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 27 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Revisi sesuai saran.*

Surabaya, .....

Persetujuan Dosen Penguji 2 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 2,


( *[Signature]* )  
*Ski Anday*

( *[Signature]* )  
*Ski Anday*

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

## Lampiran 7

### Kartu Bimbingan




**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Meisha Yana Novitasari  
 NBI : 1121900093  
 Program Studi : Administrasi Niaga  
 Dosen Pembimbing I : Dra. Sri Andayani, M.M  
 Dosen Pembimbing II : Drs. Agung Pujianto, M.M  
 Judul Skripsi : Pengaruh Word Of Mouth dan Service Quality Pada Jasa Ekspedisi J&T Ekspres

*Terkahap keparan-kony*



No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	8/23/23	Acc judul <sup>layak.</sup> ke. Prmb 2	§.	
2	01/3/23	perbaiki kata belahang		<i>[Signature]</i>
3	20/3/23	BAB 5 Acc		<i>[Signature]</i>
4	27/3/23	BAB I Acc	§.	
	29/3/23	kelebihan jumlah "Mandely" Carlsberg teori ditambah (Blak layak), kerangka pikir & hipotesis		<i>[Signature]</i>
	7/5/23	BAB 5 dit. Opresiasi hal Blak secara & Carlsberg teori		<i>[Signature]</i>
	4/5/23	BAB 5 Acc		<i>[Signature]</i>



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	16/5/22	BAB III - Rancangan penelitian 2 sample + inferensial skala	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	23/5/22	BAB III kee kuesioner bisa di uji coba (3)		<i>[Signature]</i>
	25/5/22	Bab II <del>ke</del> Perbaiki Sumber & data	<i>[Signature]</i>	
		Bab III Perbaiki		
		Kuesioner Perbaiki		
	5/6/22	Bab II & III Aca		
	13/6/22	BAB IV <del>ke</del> materi tabel 4.11 uji determinasi, tabel 4.18, uji simultaneous		<i>[Signature]</i>
	20/6/22	BAB IV kee		<i>[Signature]</i>
	28/6/22	BAB V kee (saran No 2 hdd pda)		<i>[Signature]</i>
	27/6/22	BAB IV & V Aca Perbaiki	<i>[Signature]</i>	

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 27/6 2022

Dosen Pembimbing I,

*[Signature]*

Dosen Pembimbing II,

*[Signature]*



## Lampiran 8

SK Turnitin



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
LABORATORIUM OTODAERAH**

Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

---

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 667/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Meisha Yana Novitasari  
NBI : 1121900093

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Juni 2023  
Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

## JURNAL TURNITIN MEISYA

### ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://eprints.upnyk.ac.id">eprints.upnyk.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%
8	Dedi Joko Hermawan. "PENGARUH JUMLAH PERSEDIAAN BAHAN BAKU DAN KAPASITAS MESIN TERHADAP VOLUME PRODUKSI PADA UD. CAHAYA RESTU KOTA PROBOLINGGO", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2018 Publication	1%