

Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner

Kuesioner Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Melalui Shopee Express Surabaya

Dengan Hormat,

Saya Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sedang melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Melalui Shopee *Express* Surabaya". Oleh karena itu, saya selaku peneliti mengharapkan bantuan Anda selaku konsumen Shopee *Express* Surabaya agar dapat mengisi kuesioner ini dengan keadaan yang sebenarnya.

Hormat Saya,
Muhammad Firman Choiruddin

IDENTITAS RESPONDEN :

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Usia :

- ☐ 20 – 30 Tahun
- ☐ 31 – 40 Tahun
- ☐ > 40 Tahun

Pekerjaan

- ☐ Karyawan Swasta ☐ Wirausaha
- ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Lainnya

Pendapatan/Gaji :

- o < 2.000.000
- o 2.000.000 – 5.000.000
- o > 5.000.000

Apakah anda pernah menggunakan jasa Shopee *Express* Surabaya berulang lebih dari 2x ?

- o Ya
- o Tidak

Pilih poin yang Anda anggap sesuai

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

PERNYATAAN

Kualitas Pelayanan (X1)						
No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Shopee <i>Express</i> memberikan kemudahan akses ketika para pelanggan ingin mengirim barang di Shopee Express Surabaya					
2	Shopee <i>Express</i> Surabaya memberikan bukti kepada pelanggan karena kurir / karyawan menggunakan identitas berupa baju dan jaket Shopee					

3	Shopee <i>Express</i> Surabaya dapat diandalkan karna kemampuan untuk melaksanakan dalam pengiriman barang tepat kepada pelanggan.					
4	Shopee <i>Express</i> Surabaya dapat diandalkan karna kemampuan untuk melaksanakan dalam pengiriman barang yang cepat kepada pelanggan.					
5	Shopee <i>Express</i> cepat merespon saat ada laporan dari pelanggan atau keterlambatan pengiriman					
6	Shopee <i>Express</i> Surabaya juga memberikan rasa aman karena adanya perlindungan asuransi kepada barang yang akan dikirim					
7	Shopee <i>Express</i> Surabaya juga memberikan jaminan pelayanan yang bisa dipercaya					
8	Shopee <i>Express</i> Surabaya memperhatikan pelanggan melalui layanan kritik dan saran untuk memahami kebutuhan pelanggan					
Harga (X2)						
No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Menurut saya harga Shopee <i>Express</i> Surabaya merupakan jasa kirim dengan harga yang relatif murah					
2	Menurut saya harga jasa pengiriman barang di Shopee <i>Express</i> Surabaya sesuai dengan pelayanan					

3	Menurut saya harga jasa pengiriman barang di Shopee <i>Express</i> Surabaya sesuai dengan manfaat yang diperoleh					
4	Saya menggunakan Shopee <i>Express</i> Surabaya karena harga yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan saya dalam penggunaan jasa kirim					
5	Menurut saya harga jasa pengiriman barang di Shopee <i>Express</i> Surabaya mempunyai harga yang lebih terjangkau dibanding jasa kirim lainnya					
Loyalitas Pelanggan (Y)						
No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya loyal pada Shopee <i>Express</i> karna sering kali menggunakan jasanya					
2	Saya loyal kepada Shopee <i>Express</i> dengan nilai transaksi yang tinggi					
3	Saya menjadi pelanggan loyal Shopee <i>Express</i> karena merasa puas					
4	Saya loyal kepada Shopee <i>Express</i> dalam waktu kedepan akan terus menggunakan jasa Shopee <i>Express</i>					
5	Saya menjadi pelanggan loyal Shopee <i>Express</i> dan merekomendasikan menggunakan Word of Mouth kepada orang lain					

Lampiran 2 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Variabel		R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
	X1.1	0,876	0,361	Valid

Kualitas Pelayanan (X1)	X1.2	0,837	0,361	Valid
	X1.3	0,781	0,361	Valid
	X1.4	0,701	0,361	Valid
	X1.5	0,745	0,361	Valid
	X1.6	0,836	0,361	Valid
	X1.7	0,854	0,361	Valid
	X1.8	0,772	0,361	Valid
Harga (X2)	X2.1	0,768	0,361	Valid
	X2.2	0,628	0,361	Valid
	X2.3	0,852	0,361	Valid
	X2.4	0,859	0,361	Valid
	X2.5	0,792	0,361	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Y.1	0,743	0,361	Valid
	Y.2	0,814	0,361	Valid
	Y.3	0,763	0,361	Valid
	Y.4	0,707	0,361	Valid
	Y.5	0,747	0,361	Valid

b. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Kesimpulan
Kualitas Pelaynan (X1)	0,926	0,6	Reliabel
Harga (X2)	0,859	0,6	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,845	0,6	Reliabel

Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik

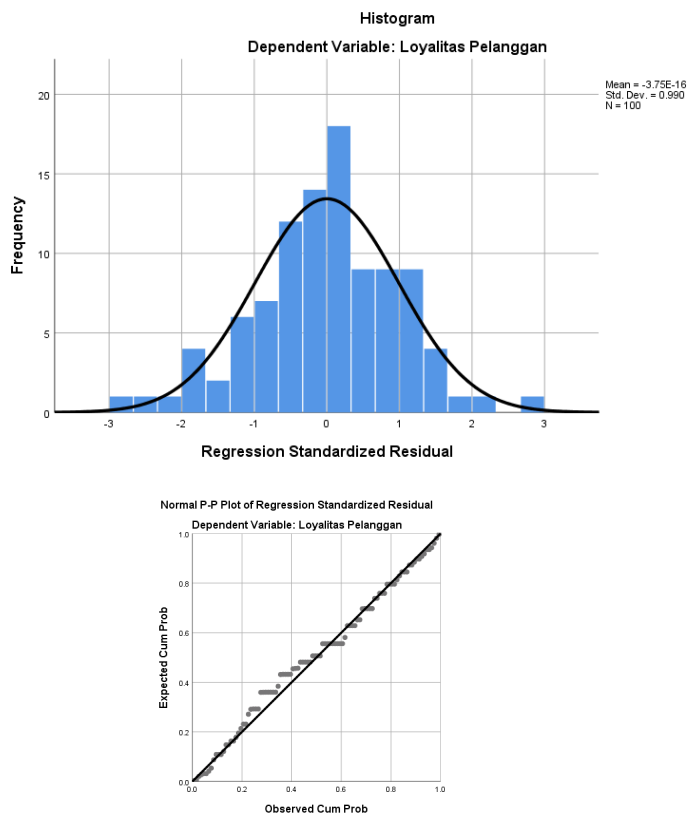
a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.44159508
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.054

	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Histogram dan Grafiknormal P-Plot

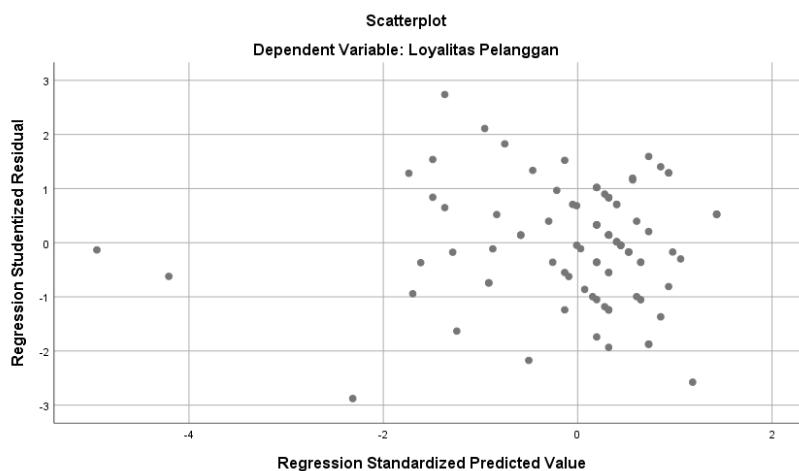
b. Uji



Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.991	1.281		1.554	.123		
	Kualitas Pelayanan	.273	.066	.414	4.103	.000	.302	3.307
	Harga	.454	.100	.460	4.553	.000	.302	3.307
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan								

c. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 4 Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	486.535	15	32.436	13.511	.000
		Linearity	438.478	1	438.478	182.650	.000
		Deviation from Linearity	48.057	14	3.433	1.430	.158
	Within Groups		201.655	84	2.401		
	Total		688.190	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Harga	Between Groups	(Combined)	512.288	11	46.572	23.299	.000
		Linearity	446.735	1	446.735	223.491	.000
		Deviation from Linearity	65.553	10	6.555	3.279	.001
	Within Groups		175.902	88	1.999		
	Total		688.190	99			

Lampiran 5 Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.991	1.281		1.554	.123
	Kualitas Pelayanan	.273	.066	.414	4.103	.000
	Harga	.454	.100	.460	4.553	.000
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						

Lampiran 4 Uji Hipotesis

a. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.991	1.281		1.554	.123
	Kualitas Pelayanan	.273	.066	.414	4.103	.000
	Harga	.454	.100	.460	4.553	.000
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						

Lampiran 5 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.837 ^a	.701	.695	1.456	1.922
a. Predictors: (Constant), Harga , Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan					

Lampiran 6 Foto Bukti Penelitian



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 : Muhammad Firman Choiruddin

NBI : 1122000047

Program Studi : Administrasi Niaga

Dosen Pembimbing I : Dra. Awin Mulyati, M.M. ✓

Dosen Pembimbing II : Dra. Diana Juni mulyati, M.M. ✓

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan jasa pengiriman melalui Shopee Ekspres Surabaya

Acc. *[Signature]*

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	7 Maret 24	Judul Acc. Konsultasikan bab I ke pembimbing 2	<i>[Signature]</i>	
1	13/3-24	Bab I → acc dengan menambahkan sistematika penulisan		<i>[Signature]</i>
2	13/3-24	Bab I → Alasan mengambil judul ini Bab I → Perbaiki manfaat praktis.	<i>[Signature]</i>	
3	14/3-24	Acc Bab I	<i>[Signature]</i>	
4	19/3-24	Bab II → acc ds. perbaikan teknik penulisan, ket. tabel		<i>[Signature]</i>
5	10/024 /3	Bab II → Perbaiki Terry, kerangka Piter hipotesis dep.	<i>[Signature]</i>	
6	22/2024 /3	Bab II, Acc.	<i>[Signature]</i>	
7	2/4-24	Bab III - Acc ds. cantumkan spss versi ---		<i>[Signature]</i>
8	2/24 /4	Perbaiki Sampel	<i>[Signature]</i>	
9	3/4-24	Bab III 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 : fisip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
10	23/4-24	Kuesioner → Acc ds perbaikan sesuai saran.		
11	25/4-24	Kuesioner perbaikan sesuai anjuran		
12	25/4	Questionnaire Acc		
13	16/5-24	Bab IV → cek kembali singlet simpulkan.		
14	20/5-24	Bab IV → Acc.		
15	27/5-24	Bab V → acc ds. tambahan rekomendasi point 4		
16	28/5-24	Bab IV Acc		
16	29/5-24	Bab V Acc		

Catatan:

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

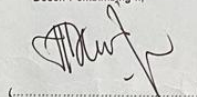
Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 29 Mei 2024

Dosen Pembimbing I,


(.....)

Dosen Pembimbing II,


(.....)

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Firman Choiruddin
NIM : 1122000047
Hari/Tanggal Ujian : Senin, 10 Juni 2024

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Melalui Shopee Express Surabaya

Catatan Perbaikan:

Surabaya, 20 Jun 24
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,


Am M


Am M

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Firman Choiruddin
NIM : 1122000047
Hari/Tanggal Ujian : Senin, 10 Juni 2024

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Melalui Shopee Express Surabaya

Catatan Perbaikan:

Indikator yg tinggi

Surabaya, 20 Jun 24
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,


Vick ST


Vick ST

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Firman Choiruddin
NIM : 1122000047
Hari/Tanggal Ujian : Senin, 10 Juni 2024

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Melalui Shopee Express Surabaya

Catatan Perbaikan:

1. Uji t
2. Uji F
3. koefisien R^2 (determinasi)

Surabaya, 20 Jun 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,


Vick ST


Vick ST

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

Lampiran 8 Hasil Turnitin Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 354/K/LOD/V/2024

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

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Muhammad Firman Choiruddin

NBI : 1122000047

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, 31 Mei 2024

Mengetahui
Kepala Lab. Otonomi

ADMINISTRASI JURNAL
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom