

Lampiran I
Kuisisioner

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA DAN KEUNGGULAN
BERSAING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
AGEN SURABAYA

I. Petunjuk Pengisian

1. Berilah jawaban pada pertanyaan ini sesuai dengan pendapat saudara dengan cara membuat checklist (√) pada kolom yang tersedia. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna :

Sangat Setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Cukup Setuju	(CS)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya menurut pendapat anda.
4. Terima kasih atas partisipasi anda.

II. Identitas Responden

Nama Responden :

Usia : 16-22 Tahun 23-29 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

1. Variabel Bauran Pemasaran Jasa (X1)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Produk						
1	Layanan jasa pengiriman barang yang sesuai dengan keinginan kebutuhan pelanggan.					
2	PT JNE mengirim barang dengan aman, dan tepat waktu.					
Harga						
3	Biaya jasa pengiriman yang ditawarkan PT JNE terjangkau dan sesuai dengan kualitas yang diterima oleh pelanggan.					
Tempat						
4	Lokasi PT JNE mudah dijangkau dan dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan					
Promosi						
5	PT. JNE sering memberikan promosi pada pelanggan.					
6	PT JNE memberikan promosi berkualitas, sesuai keinginan kebutuhan pelanggan.					
7	PT JNE memberikan promosi kepada pelanggan pada waktu yang tepat.					
Orang						
8	Karyawan PT JNE memberikan pelayanan dengan ramah, sopan,dan terampil.					
Proses						
9	Proses pelayanan yang dilakukan oleh PT JNE cepat dan tepat.					
Bukti Fisik						
10	Fasilitas yang dimiliki oleh PT JNE merupakan peralatan yang modern dan lingkungan bersih.					

2. Variabel Keunggulan Bersaing (X2)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Biaya jasa pengiriman pada PT JNE relatif lebih murah dibandingkan dengan perusahaan jasa pengiriman yang lain.					
2	PT JNE menggunakan teknologi modern yang lebih unggul dibanding jasa pengiriman yang lain.					
3	PT JNE memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan.					
4	PT JNE memiliki produk jasa pengiriman yang lebih inovatif dibandingkan pesaing.					

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya secara terus menerus menggunakan jasa pengiriman PT JNE Agen Surabaya.					
2	Saya selalu membeli jasa layanan tambahan oleh PT JNE Agen Surabaya.					
3	Saya menceritakan hal positif tentang PT JNE kepada orang lain.					
4	Saya tetap memilih jasa pengiriman PT JNE walaupun ada perusahaan jasa pengiriman yang lain.					
5	Saya akan memilih PT JNE Agen Surabaya ketika memerlukan jasa pengiriman barang.					

Lampiran 2
Daftar Rekapitulasi Responden

No	X1										X2					Y						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	5	Jml
1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21
2	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	41	5	5	5	4	19	4	5	4	4	5	22
3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	41	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	41	5	4	4	4	17	5	4	3	4	4	20
6	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	46	4	5	5	5	19	5	5	3	5	5	23
7	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	44	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
8	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	44	3	5	5	4	17	5	5	5	4	5	24
9	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	45	3	5	5	4	17	5	5	5	4	5	24
10	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	40	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
12	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	46	5	5	5	4	19	4	5	5	4	5	23
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25
14	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
15	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	45	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24
16	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	41	5	4	4	3	16	5	4	4	3	4	20
17	4	5	4	3	5	3	5	3	3	4	39	4	3	3	3	13	5	3	4	3	3	18
18	3	5	4	3	5	3	5	3	3	3	37	5	3	3	3	14	5	3	4	3	3	18
19	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	44	5	5	5	3	18	5	5	5	3	5	23
20	3	5	4	2	5	3	5	3	3	3	36	5	3	3	2	13	5	3	4	2	3	17
21	3	5	3	3	5	4	5	4	4	3	39	5	4	4	3	16	5	4	3	3	4	19
22	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	38	5	5	5	4	19	3	5	4	4	5	21
23	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	46	5	5	5	4	19	5	5	4	4	5	23
24	2	5	4	4	5	4	5	4	5	2	40	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
25	2	5	4	4	5	4	5	4	4	2	39	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21
26	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	34	4	3	3	3	13	4	3	3	3	3	16
27	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	45	4	5	5	4	18	4	5	4	4	5	22
28	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45	5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	22
29	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	43	4	5	5	4	18	4	5	4	4	5	22
30	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	36	5	4	4	4	17	3	4	3	4	4	18
31	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46	4	5	5	5	19	4	5	4	5	5	23

32	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	45	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24
33	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	45	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	24
34	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21
35	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	43	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	24
36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	46	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25
37	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	45	4	5	5	4	18	5	5	4	4	5	23
38	4	5	5	4	5	4	5	4	2	4	42	4	4	4	4	16	5	4	5	4	4	22
39	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	42	5	5	5	3	18	5	5	5	3	5	23
40	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	43	4	4	4	4	16	5	4	5	4	4	22
41	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
42	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21
43	4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	40	4	3	3	4	14	5	3	4	4	3	19
44	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	41	4	4	4	4	16	5	4	5	5	4	23
45	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	45	5	5	5	4	19	5	5	4	4	5	23
46	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	44	3	4	4	4	15	5	4	5	5	4	23
47	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	45	5	4	4	4	17	5	4	5	4	4	22
48	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	46	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	22
49	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
50	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	43	5	4	4	4	17	5	4	5	5	4	23
51	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21
52	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	46	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	23
53	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	21
54	3	5	3	4	5	4	5	4	4	3	40	4	4	4	4	16	5	4	3	5	4	21
55	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	43	3	4	4	3	14	4	4	5	3	4	20
56	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	43	5	5	5	4	19	5	5	4	3	5	22
57	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	41	5	5	5	3	18	4	5	3	4	5	21
58	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	34	4	3	3	3	13	4	3	5	4	3	19
59	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	41	5	3	3	5	16	4	3	3	5	3	18
60	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	45	3	4	4	4	15	5	4	3	4	4	20
61	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	40	5	5	5	3	18	3	5	4	4	5	21
62	4	3	5	5	3	4	3	4	5	4	40	4	4	4	5	17	3	4	4	4	4	19
63	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	3	14	4	4	5	4	4	21
64	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	38	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20
65	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	47	3	5	5	5	18	5	5	5	4	5	24
66	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	44	3	5	5	5	18	4	5	3	4	5	21

67	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	40	4	3	3	5	15	4	3	4	4	3	18
68	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	40	4	5	5	4	18	4	5	3	4	5	21
69	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37	5	3	3	4	15	4	3	5	3	3	18
70	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21
71	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	38	5	4	4	3	16	4	4	4	5	4	21
72	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3	38	3	5	5	3	16	4	5	5	5	5	24
73	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	41	4	4	4	5	17	4	4	3	5	4	20
74	5	4	4	3	4	3	4	3	5	5	40	3	3	3	3	12	4	3	3	4	3	17
75	3	3	4	3	3	5	3	5	5	3	37	5	5	5	3	18	3	5	3	3	5	19
76	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	43	4	4	4	3	15	5	4	3	4	4	20
77	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	4	5	5	5	19	5	5	4	5	5	24
78	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	45	5	5	5	4	19	5	5	4	4	5	23
79	2	5	4	3	5	5	5	5	4	2	40	3	5	5	3	16	5	5	3	3	5	21
80	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	41	3	4	4	3	14	4	4	4	5	4	21
81	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	45	3	5	4	4	16	4	4	4	3	4	19
82	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	43	3	5	5	3	16	4	4	3	3	5	19
83	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	43	4	3	4	5	16	5	5	4	4	4	22
84	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	40	4	5	4	3	16	4	5	4	4	4	21
85	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37	5	3	4	3	15	4	3	4	4	4	19
86	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43	4	4	5	5	18	4	5	3	3	5	20
87	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	37	5	4	5	5	19	4	3	4	5	5	21
88	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	37	3	5	3	5	16	4	4	4	4	3	19
89	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	41	3	3	4	3	13	4	4	4	5	4	21
90	5	4	3	3	5	5	5	4	3	4	41	2	4	5	3	14	4	4	5	4	5	22
91	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	41	3	3	4	3	13	5	3	4	4	4	20
92	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	44	3	3	5	3	14	3	4	4	4	5	20
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	3	3	4	4	14	5	3	5	4	4	21
94	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	43	5	3	4	3	15	4	4	4	4	4	20
95	4	5	5	4	3	5	2	5	5	4	42	5	4	3	4	16	4	5	4	5	3	21
96	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	37	5	4	5	3	17	5	4	5	3	5	22
97	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	43	3	4	4	4	15	3	4	4	5	4	20
98	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	35	3	4	4	3	14	4	4	4	4	4	20
99	5	5	3	4	3	5	2	3	5	5	40	5	4	5	3	17	4	4	5	4	5	22
100	5	3	3	3	3	4	3	5	4	5	38	3	3	4	4	14	4	4	4	5	4	21

Lampiran 3
 Hasil Uji Validitas
 Bauran Pemasaran Jasa (X1)

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	-.176	-.108	.213*	-.202*	.063	-.221*	.010	-.069	.918**	.362**
	Sig. (2-tailed)		.081	.284	.033	.044	.533	.027	.924	.492	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	-.176	1	.189	.078	.800**	.019	.705**	.033	-.170	-.167	.472**
	Sig. (2-tailed)	.081		.059	.440	.000	.848	.000	.745	.092	.098	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	-.108	.189	1	.141	.162	.069	.073	.141	.167	-.085	.397**
	Sig. (2-tailed)	.284	.059		.162	.106	.497	.471	.161	.096	.401	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.213*	.078	.141	1	.053	.244*	.065	.223*	.287**	.268**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.033	.440	.162		.599	.015	.520	.026	.004	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	-.202*	.800**	.162	.053	1	.008	.909**	-.042	-.224*	-.178	.467**
	Sig. (2-tailed)	.044	.000	.106	.599		.937	.000	.679	.025	.076	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.063	.019	.069	.244*	.008	1	.018	.779**	.174	.062	.531**
	Sig. (2-tailed)	.533	.848	.497	.015	.937		.856	.000	.083	.542	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	-.221*	.705**	.073	.065	.909**	.018	1	.032	-.260**	-.140	.444**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.471	.520	.000	.856		.754	.009	.165	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.010	.033	.141	.223*	-.042	.779**	.032	1	.154	.026	.513**
	Sig. (2-tailed)	.924	.745	.161	.026	.679	.000	.754		.125	.795	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	-.069	-.170	.167	.287**	-.224*	.174	-.260**	.154	1	-.045	.265**
	Sig. (2-tailed)	.492	.092	.096	.004	.025	.083	.009	.125		.656	.008
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.918**	-.167	-.085	.268**	-.178	.062	-.140	.026	-.045	1	.415**
	Sig. (2-tailed)	.000	.098	.401	.007	.076	.542	.165	.795	.656		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.362**	.472**	.397**	.593**	.467**	.531**	.444**	.513**	.265**	.415**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Keunggulan Bersaing (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.062	.023	.021	.612**
	Sig. (2-tailed)		.540	.817	.836	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.062	1	.767**	.269**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.540		.000	.007	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.023	.767**	1	.167	.615**
	Sig. (2-tailed)	.817	.000		.096	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.021	.269**	.167	1	.471**
	Sig. (2-tailed)	.836	.007	.096		.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.612**	.629**	.615**	.471**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.015	.154	-.088	-.006	.364**
	Sig. (2-tailed)		.881	.126	.383	.951	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.015	1	.066	.148	.789**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.881		.513	.143	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.154	.066	1	.109	.124	.524**
	Sig. (2-tailed)	.126	.513		.278	.219	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	-.088	.148	.109	1	.095	.465**
	Sig. (2-tailed)	.383	.143	.278		.348	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	-.006	.789**	.124	.095	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.951	.000	.219	.348		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.364**	.724**	.524**	.465**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Reliabilitas

Bauran Pemasaran Jasa (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.683	10

Keunggulan Bersaing (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	7

Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	6

Lampiran 4

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.639	1.780		.921	.360
X1	.267	.044	.469	6.076	.000
X2	.330	.064	.396	5.133	.000

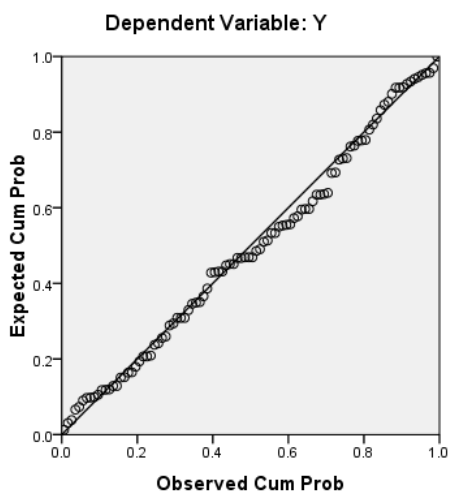
a. Dependent Variable: Y

Lampiran 5

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



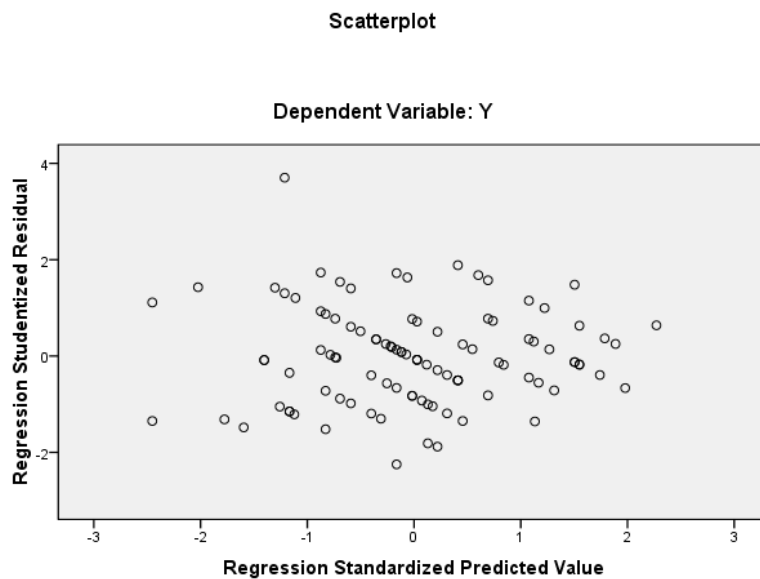
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.639	1.780		.921	.360		
X1	.267	.044	.469	6.076	.000	.774	1.291
X2	.330	.064	.396	5.133	.000	.774	1.291

a. Dependent Variable: Y

Uji Heterokedastisitas



Lampiran 6

Uji Koefisien Determinasi Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744 ^a	.553	.544	1.26592

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 7

Uji Kelayakan Model

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192.192	2	96.096	59.964	.000 ^a
	Residual	155.448	97	1.603		
	Total	347.640	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 8

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.639	1.780		.921	.360
	X1	.267	.044	.469	6.076	.000
	X2	.330	.064	.396	5.133	.000

a. Dependent Variable: Y