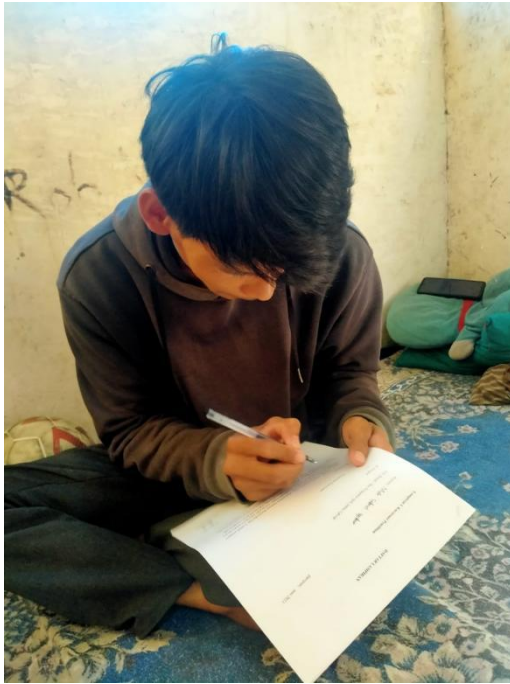


LAMPIRAN

Lampiran-01 Dokumentasi







Lampiran-02 Koesioner Konsumen

KOESIONER PENELITIAN

A. Petunjuk pengisian Kuesioner :

- Isilah kolom identitas yang telah disediakan sesuai dengan identitas anda dengan benar.
- Berilah Tanda checklist (✓) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban bapak/ibu.
- Saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr atas partisipasi guna mensukseskan penelitian ini.

B. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis kelamin : L/P

Pendidikan

- SD : (✓)
- SMP : (✓)
- SMA : (✓)
- Perguruan Tinggi : (✓)

Status Perkawinan : Kawin:/ Belum Kawin:

Pekerjaan

- Pelajar/ Mahasiswa : (✓)
- Karyawan/ Pegawai : (✓)
- Wiraswasta : (✓)
- UMKM : (✓)
- Tidak Bekerja : (✓)

Jumlah pendapatan/ Bulan

- >Rp. 1.000.000 : (✓)
- Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 : (✓)
- Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000 : (✓)
- Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000 : (✓)
- < Rp. 4.000.000 : (✓)

Frekuesnsi menggunakan jasa kurir : Kali/Hari

Frekuensi menggunakan jasa kurir : Kali/Minggu

Pengiriman yang sering dipesan

- Makan atau minuman : (✓)
- Barang : (✓)
- Dokumen : (✓)
- Penumpang : (✓)

C. Daftar Pertanyaan

Berilah tanda (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan keadaan Saudara.

Keterangan:

SB = Sangat baik

KB = Kurang baik

B = Baik

STB = Sangat tidak baik

N = Netral

Variabel Kinerja / Kualitas (X1)

No	Item Pertanyaan	SB (5)	B (4)	N (3)	KB (2)	STB (1)
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.	Apakah kurir lokal mudah dihubungi					
2.	Apakah kondisi kendaraan yang digunakan oleh Driver Kurir lokal dalam keadaan baik?					
Empati (<i>Empathy</i>)						
1.	Apakah kurir lokal mendengarkan kebutuhan dan permintaan Anda dengan baik?					
2.	Apakah kurir lokal memberikan solusi atau alternatif ketika ada kendala atau masalah dalam pengiriman?					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1.	Apakah Driver kurir lokal cepat tanggap dalam melayani pesanan dari pelanggan					
2.	Apakah Driver kurir lokal menunjukkan kesungguhan dalam melayani keluhan pelanggannya					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Apakah Driver kurir lokal dalam mengemudikan kendaraan dalam proses pelayanan sangat baik					
2.						

3.	Bagaimana dengan waktu tempuh Driver kurir lokal dalam mengantarkan pesanan					
	Bagaimana kecepatan Driver kurir lokal dalam mengantarkan pesanan					
Jaminan (Assurance)						
1.	Apakah keamanan pesanan dijamin oleh Driver kurir lokal					
2.	Apakah kerahasiaan pesanan dijamin oleh Driver kurir lokal					

Variabel Tarif/Harga (X2)

No	Item Pertanyaan	SB (5)	B (4)	N (3)	KB (2)	STB (1)
1	Menurut saya, tarif jasa kurir lokal terjangkau masyarakat					
2	Menurut saya, pada saat menggunakan jasa kurir lokal tarif yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan.					
3	Tarif jasa kurir lokal sesuai dengan manfaat yang saya harapkan pada saat menggunakannya					

Variabel Kepuasan (Y)

No	Item Pertanyaan	SB (5)	B (4)	N (3)	KB (2)	STB (1)
1	Saya merasa puas terhadap kecepatan kurir lokal dalam mengantarkan pesanan					
2	Saya merasa puas terhadap waktu tempuh kurir lokal dalam mengantarkan pesanan					
3						

4	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan jasa kurir lokal sesuai dengan yang saya harapkan					
5	Saya merasa puas dari segi tarif terhadap pelayanan jasa kurir lokal					
	Saya meras puas terhadap ketersediaan jasa kurir lokal di daerah saya					

Lampiran-03 Koesioner Driver

KOESIONER PENELITIAN

A. Petunjuk pengisian Kuesioner :

- Isilah kolom identitas yang telah disediakan sesuai dengan identitas anda dengan benar.
- Berilah Tanda checklist (✓) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban bapak/ibu.
- Saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr atas partisipasi guna mensukseskan penelitian ini.

B. Identifikasi Responden

Nama	:
Usia	:
Jenis kelamin	: L/P
Pendidikan	
- SD	: (✓)
- SMP	: (✓)
- SMA	: (✓)
- Perguruan Tinggi	: (✓)
Status Perkawinan	: Kawin:/ Belum Kawin:
Pekerjaan Sebagai kurir	: Utama...../ Sampingan

Apa merk kendaraan yang anda pakai dalam mengantar orderan?

- a. Yamaha
- b. Honda
- c. Suzuki

Tahun keluaran moda yang digunakan dalam mengantar orderan?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. < 2010 | d. 2020 – 2022 |
| b. 2010 – 2015 | e. >2022 |
| c. 2015 – 2020 | |

Berapa lama Anda telah bekerja sebagai seorang Driver?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. < 1 Tahun | d. 3 – 4 Tahun |
| b. 1 – 2 Tahun | e. > 4 Tahun |
| c. 2 – 3 Tahun | |

Berapa pendapatan yang diperoleh selama sehari?

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| a. < Rp. 100.000 | d. Rp.200.000 – Rp. 250.000 |
| b. Rp. 100.000 - Rp. 150.000 | e. > Rp. 250.000 |
| c. Rp. 150.000 - Rp. 200.000 | |

Berapa rata-rata harga per rate dalam setiap orderan?

- a. < Rp. 10.000
- b. Rp. 10.000 – Rp. 15.000
- c. Rp. 15.000 – Rp. 20.000
- d. Rp. 20.000 – Rp. 25.000
- e. Rp. > Rp. 25.000

Berapa orderan yang anda antar setiap harinya?

- a. < 10
- b. 10 – 15
- c. 15 - 20
- d. 20 – 25
- e. >25

Berapa jarak rata-rata yang anda tempuh dalam setiap rate orderan ?

- a. < 3 Km
- b. 3 – 6 Km
- c. 6 – 9 km
- d. 9 – 12 Km
- e. > 12 Km

Berapa waktu rata-rata anda mengantar setiap harinya?

- a. < 3 Jam
- b. 3 – 6Jam
- c. 6 – 9Jam
- d. 9 – 12Jam
- e. >12Jam

Berapa kecepatan rata-rata kendaraan yang anda tempuh dalam melakukan pengiriman orderan?

- a. < 40 km/jam
- b. 40 – 50 km/jam
- c. 50 – 60 km/jam
- d. 60 – 70 km/jam
- e. > 70 km/jam

Berapa lama anda menunggu orderan?

- a. < 5 Menit
- b. 5 – 10 Menit
- c. 10 – 15 Menit
- d. 15 – 20 Menit
- e. >20 Menit

Pada Jam berapa anda berangkat untuk melakukan pengirirman orderan?

- a. 07:00 - 10:00 WITA
- b. 10:00 - 12:00 WITA
- c. 18:30 - 20:00 WITA

Pada jam berapa anda selesai mengatar orderan?

- a. < 22:00 WITA
- b. 22:00 - 24:00 WITA
- c. >24:00 WITA

Berapa pendapatan yang diperoleh setiap mengantar

Jarak (Km)	Harga				
	<Rp. 10.000	Rp. 10.000 – Rp 20.000	Rp. 20.000 – Rp. 30.000	Rp. 30.000 – Rp. 40.000	> Rp. 40.000
< 3					
3 – 6					
6 – 9					
9 – 12					
>12					

Berapa waktu yang anda butuhkan butuhkan setiap mengantar orderan

Jarak	Waktu (Menit)				
	< 5	5 – 10	10 – 15	15 – 20	>20
< 3 km					
3 – 6 km					
6 – 9 km					
9 – 12 km					
>12 km					

C. Daftar Pertanyaan

Berilah tanda (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan keadaan Saudara.

Keterangan:

SB = Sangat baik

KB = Kurang baik

B = Baik

STB = Sangat tidak baik

N = Netral

Variabel Pendapatan/ Penghasilan (X1)

No	Item Pertanyaan	SB (5)	B (4)	N (3)	KB (2)	STB (1)
1.	Apakah anda puas terhadap pendapatan anda setiap hari					
2.	Apakah pendapatan yang anda peroleh mencukupi kebutuhan keluarga anda					

Variabel Waktu Kerja / Lama Kerja (X2)

No	Item Pertanyaan	SB (5)	B (4)	N (3)	KB (2)	STB (1)
1.	Bagaimana waktu anda saat menunggu orderan					
2.	Bagaimana Waktu kerja Anda setiap harinya					

Variabel Tarif (X3)

No	Item Pertanyaan	SB (5)	B (4)	N (3)	KB (2)	STB (1)
1.	Apakah Anda merasa tarif yang Anda ditetapkan sebanding dengan upaya dan waktu yang Anda habiskan dalam pengiriman orderan?					
2.	Apakah Anda merasa tarif yang Anda tetapkan sebanding dengan tanggung jawab dan risiko yang Anda hadapi dalam pekerjaan Anda sebagai Driver?					

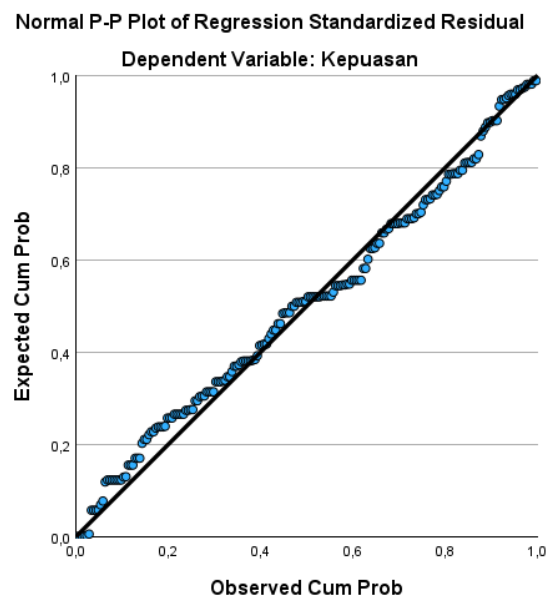
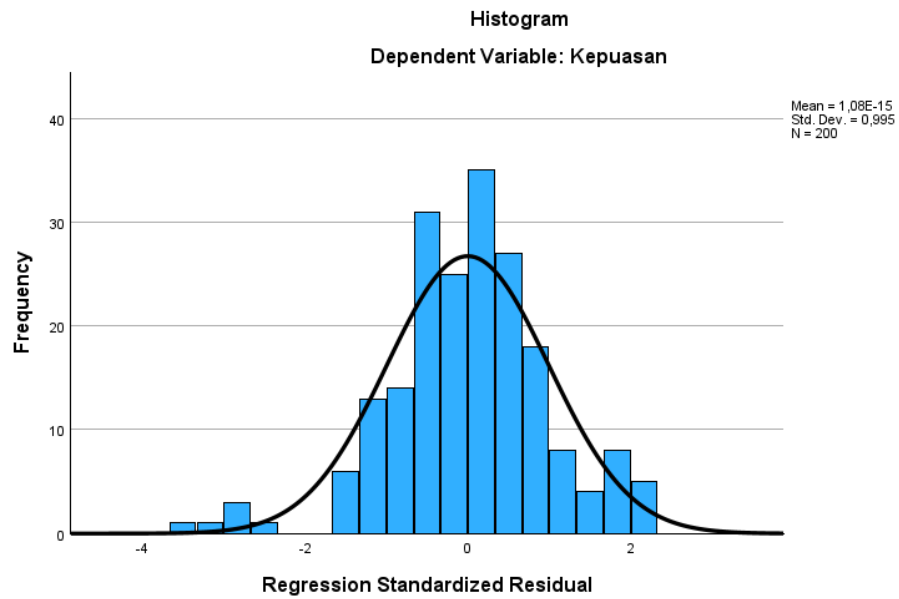
Variabel Kepuasan (Y)

No	Item Pertanyaan	SB (5)	B (4)	N (3)	KB (2)	STB (1)
1.	Saya merasa puasa dengan waktu kerja saya Sebagai Driver kurir loka					
2.	Saya merasa puas dengan orderan yang saya antar					
3.	Saya merasa puas akan tarif yang saya kenakan ke konsumen					
4.	Saya merasa puas dengan respon konsumen					

Lampiran-04 SPSS Konsumen

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	72,93	41,804	,517	,878
X1.2	73,30	40,543	,526	,878
X1.3	73,24	42,897	,390	,882
X1.4	73,61	42,723	,294	,886
X1.5	73,04	41,773	,458	,880
X1.6	73,29	40,910	,537	,878
X1.7	73,62	42,287	,342	,885
X1.8	73,05	41,429	,473	,880
X1.9	72,89	40,651	,562	,877
X1.10	73,37	41,008	,527	,878
X1.11	73,61	41,205	,529	,878
X2.1	73,82	40,440	,529	,878
X2.2	73,47	40,431	,682	,873
X2.3	73,16	39,693	,653	,873
Y1.1	72,84	40,370	,678	,873
Y1.2	72,94	41,508	,523	,878
Y1.3	73,18	41,264	,632	,875
Y1.4	73,72	41,539	,505	,879
Y1.5	72,62	43,977	,247	,886

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,884	19



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,15949228
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,064
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,156	,922		6,673	<,001		
	Pelayanan	,241	,026	,519	9,179	<,001	,616	1,623
	Tarif	,382	,062	,346	6,119	<,001	,616	1,623

a. Dependent Variable: Kepuasan

		Correlations		
		Pelayanan	Tarif	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	,620**	,733**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001
	N	200	200	200
Tarif	Pearson Correlation	,620**	1	,668**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001
	N	200	200	200
Kepuasan	Pearson Correlation	,733**	,668**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	200	200	200

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

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,782 ^a	,612	,608	1,165

a. Predictors: (Constant), Tarif, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,782 ^a	,612	,608	1,165	,612	155,235	2	197	<,001

a. Predictors: (Constant), Tarif, Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	421,640	2	210,820	155,235	<,001 ^b
	Residual	267,540	197	1,358		
	Total	689,180	199			

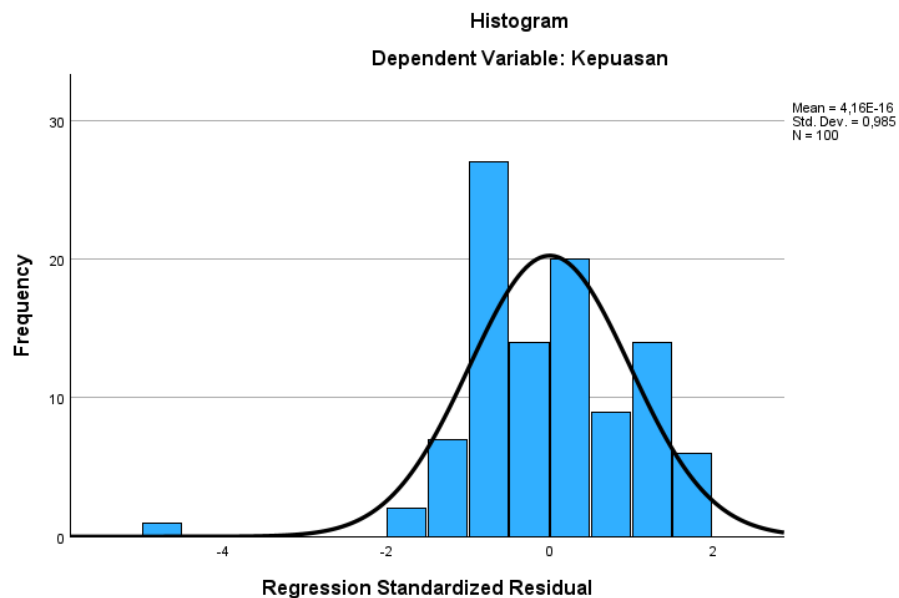
a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tarif, Pelayanan

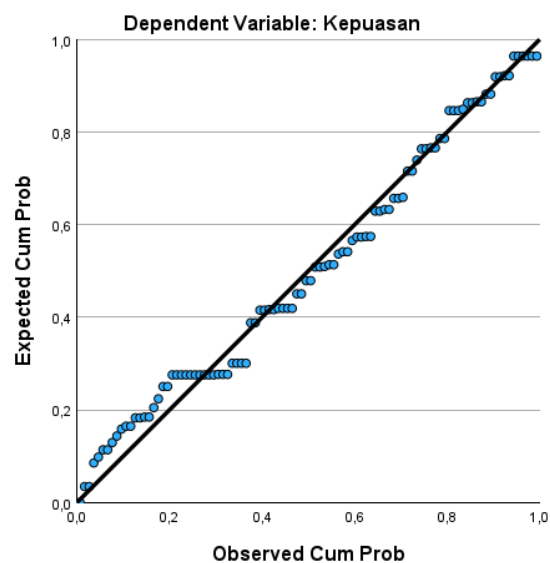
Lampiran-05 SPSS Driver

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	37,12	15,076	,469	,814
X1.2	36,79	16,248	,202	,838
X2.1	37,09	15,194	,441	,817
X2.2	37,62	13,248	,646	,794
X3.1	36,83	15,031	,465	,814
X3.2	37,49	13,808	,532	,809
Y1	36,89	14,685	,650	,800
Y2	36,90	13,990	,625	,798
Y3	37,41	13,759	,570	,804
Y4	37,02	14,767	,554	,807

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,826	10



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,41802066
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,072
	Negative	-,072
Test Statistic		,072
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,375	1,433		3,750	<,001		
	Pendapatan/ Penghasilan	-,004	,158	-,002	-,028	,978	,822	1,217
	Waktu Kerja / Lama Kerja	,889	,146	,508	6,080	<,001	,725	1,379
	Tarif	,551	,158	,307	3,492	<,001	,654	1,529

a. Dependent Variable: Kepuasan

Correlations					
		Pendapatan/ Penghasilan	Waktu Kerja / Lama Kerja	Tarif	Kepuasan
Pendapatan/ Penghasilan	Pearson Correlation	1	,286**	,414**	,270**
	Sig. (2-tailed)		,004	<,001	,007
	N	100	100	100	100
Waktu Kerja/ Lama Kerja	Pearson Correlation	,286**	1	,518**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,004		<,001	<,001
	N	100	100	100	100
Tarif	Pearson Correlation	,414**	,518**	1	,570**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,270**	,667**	,570**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100

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

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,717 ^a	,514	,498	1,440

a. Predictors: (Constant), Tarif , Pendapatan/ Penghasilan, Waktu Kerja / Lama Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,717 ^a	,514	,498	1,440	,514	33,785	3	96	<,001

a. Predictors: (Constant), Tarif , Pendapatan/ Penghasilan, Waktu Kerja / Lama Kerja

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210,173	3	70,058	33,785	<,001 ^b
	Residual	199,067	96	2,074		
	Total	409,240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tarif , Pendapatan/ Penghasilan, Waktu Kerja / Lama Kerja