

LAMPIRAN

BUKTI FISIK (TANGIBELS)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,798 | 5 |

| Item-Total Statistics | | | | |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Tempat yang strategis dan mudah untuk berkunjung | 26,90 | 17,719 | ,699 | ,756 |
| Kenyamanan dan kebersihan tempat saat berkunjung | 26,82 | 18,152 | ,641 | ,768 |
| Karyawan berpenampilan rapi dan menarik | 26,75 | 18,428 | ,662 | ,770 |
| Kelengkapan fasilitas (tv, tempat duduk, AC dan lain-lain) | 26,98 | 16,932 | ,656 | ,751 |
| Bukti Fisik (Tangibles) | 15,35 | 5,723 | 1,000 | ,738 |

KEHANDALAN (REABILITY)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,791 | 5 |

| Item-Total Statistics | | | | |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan | 29,07 | 12,097 | ,624 | ,771 |
| proses administrasi yang mudah dan cepat | 29,08 | 11,129 | ,640 | ,749 |
| Memberikan pelayanan yang baik | 29,08 | 11,230 | ,645 | ,750 |
| Barang sampai tepat waktu sesuai denan yang di jajikan | 29,08 | 11,230 | ,645 | ,750 |
| Kehandalan (Reability) | 16,62 | 3,664 | 1,000 | ,709 |

DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,815 | 5 |

| Item-Total Statistics | | | | |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Karyawan TIKI yang tanggap dalam menangani masalah pelanggan | 28,00 | 24,678 | ,708 | ,787 |
| Karyawan TIKI cekatan dalam memberikan pelayanan dengan cepat kepada Anda | 28,13 | 23,982 | ,727 | ,778 |
| Kesediaan karyawan dalam menangani keluhan | 27,90 | 23,617 | ,711 | ,776 |
| Karyawan tidak membuat pelanggan menunggu lama tanpa adanya alasan | 27,97 | 23,084 | ,775 | ,763 |
| Daya Tanggap (Responsiveness) | 16,00 | 7,695 | 1,000 | ,810 |

JAMINAN (ASSURANCE)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,816 | 5 |

| Item-Total Statistics | | | | |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Jaminan keamanan dalam pengiriman | 28,03 | 22,202 | ,762 | ,775 |
| Kemampuan dan pengetahuan karyawan mengenai jenis produk dan layanan yang diberikan tidak perlu diragukan lagi | 28,03 | 22,541 | ,712 | ,783 |
| Reputasi dan citra TIKI sebagai jasa pengiriman yang baik | 27,98 | 22,457 | ,741 | ,780 |
| Jaminan barang sampai tepat waktu | 28,18 | 21,406 | ,726 | ,769 |
| Jaminan (Assurance) | 16,03 | 7,151 | 1,000 | ,813 |

EMPATI (EMPHATY)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,789 | 5 |

| Item-Total Statistics | | | | |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Tersedia layanan 24 jam | 26,13 | 23,473 | ,674 | ,758 |
| Kemudahan pelanggan dalam berkomunikasi dengan karyawan melalui telepon | 26,28 | 21,529 | ,628 | ,743 |
| Karyawan melayani Anda tanpa membedakan status | 26,13 | 22,355 | ,652 | ,748 |
| Tersedianya pengecekan resi secara online | 26,10 | 23,312 | ,588 | ,765 |
| Empati (Emphaty) | 14,95 | 7,269 | 1,000 | ,701 |

KEPUASAN PELANGGAN

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,779 | 5 |

| Item-Total Statistics | | | | |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Perasaan puas terhadap fasilitas fisik ruang tunggu, tempat parkir, lokasi, serta penampilan karyawan TIKI yang rapi | 25,27 | 18,470 | ,657 | ,742 |
| Perasaan puas terhadap karyawan yang memberikan pelayanan yang baik dan informasi yang jelas | 25,22 | 17,461 | ,659 | ,728 |
| Perasaan puas terhadap jaminan keamanan barang yang dikirim | 25,13 | 19,101 | ,484 | ,769 |
| Perasaan puas terhadap ketepatan waktu barang yang dikirim | 25,65 | 17,248 | ,592 | ,736 |
| Kepuasan Pelanggan | 14,47 | 5,779 | 1,000 | ,656 |

| Model Summary | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,587 ^a | ,345 | ,284 | 2,034 |
| a. Predictors: (Constant), Empati (Emphaty), Jaminan (Assurance), Daya Tanggap (Responsiveness), Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reability) | | | | |

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 117,572 | 5 | 23,514 | 5,685 | ,000 ^b |
| | Residual | 223,362 | 54 | 4,136 | | |
| | Total | 340,933 | 59 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Empati (Emphaty), Jaminan (Assurance), Daya Tanggap (Responsiveness), Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reability) | | | | | | |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---|-------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 7,184 | 2,896 | | 2,480 | ,016 |
| | Bukti Fisik (Tangibles) | ,116 | ,124 | ,116 | ,939 | ,352 |
| | Kehandalan (Reability) | ,116 | ,156 | ,092 | ,744 | ,460 |
| | Daya Tanggap (Responsiveness) | ,256 | ,107 | ,295 | 2,396 | ,020 |
| | Jaminan (Assurance) | ,330 | ,102 | ,367 | 3,233 | ,002 |
| | Empati (Emphaty) | -,389 | ,114 | -,436 | -3,408 | ,001 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |

(LAMPIRAN 15)

KUESIONER
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CABANG PT
TIKI PALEMBANG
(Studi Kasus Konsumen Pengguna Jasa TIKI Jl. Letkol Iskandar No.241 B Palembang)

Responden yang terhormat,

Kami adalah mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang sedang melaksanakan tugas perkuliahan. Kami sangat mengharapkan bantuan rekan-rekan/Bapak/Ibu dalam proses pengumpulan data.

Tidak ada jawaban yang benar atau salah dan data yang dikumpulkan untuk keperluan akademis semata. Terimakasih atas partisipasi rekan-rekan/Bapak/Ibu.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah kuesioner dengan jelas pada tempat yang disediakan.
2. Jawaban diisi sendiri tidak boleh di wakili pada orang lain.
3. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan yaitu berkaitan dengan perasaan Anda sebagai pengguna jasa TIKI Jl. Letkol Iskandar No.241 B Palembang.
4. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan apa yang Anda rasakan.
5. Berilah (V) pada salah satu kolom jawaban yang Anda pilih.
6. Bila Anda kurang jelas, maka Anda dapat menanyakan secara langsung kepada peneliti.

KETERANGAN

Pada penilaian kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terdapat poin sebagai berikut yang artinya:

| | |
|-----|---------------------|
| SS | Sangat Setuju |
| S | Setuju |
| KS | Kurang Setuju |
| TS | Tidak Setuju |
| STS | Sangat Tidak Setuju |

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :)* boleh tidak diisi

Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki

Umur : 18-29 tahun 40-49 tahun
 30-39 tahun 50-59 tahun

Pekerjaan : BUMN/BUMD Wiraswasta/Wirusaha
 Mahasiswa/Pelajar Lainnya, sebutkan.....
 PNS

**Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan TIKI
Jl. Letkol Iskandar No.241 B Palembang**

| No | Daftar Pertanyaan | Kualitas Pelayanan | | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| Bukti Fisik (Tangibles) | | | | | | |
| 1. | Tempat yang strategis dan mudah untuk berkunjung | | | | | |
| 2. | Kenyamanan dan kebersihan tempat saat berkunjung | | | | | |
| 3. | Karyawan berpenampilan rapi dan menarik | | | | | |
| 4. | Kelengkapan fasilitas (TV, tempat duduk, AC, dll) | | | | | |
| Reliability (Kehandalan) | | | | | | |
| 1. | Karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 2. | Proses administrasi yang mudah dan cepat | | | | | |
| 3. | Memberikan pelayanan yang baik | | | | | |
| 4. | Barang sampai tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan | | | | | |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | | | | | | |
| 1. | Karyawan TIKI yang tanggap dalam menangani masalah pelanggan | | | | | |
| 2. | Karyawan TIKI cekatan dalam memberikan pelayanan dengan cepat kepada Anda | | | | | |
| 3. | Kesediaan karyawan dalam menangani keluhan | | | | | |
| 4. | Karyawan tidak membuat pelanggan menunggu lama tanpa adanya alasan | | | | | |
| Assurance (Jaminan) | | | | | | |
| 1. | Jaminan keamanan dalam pengiriman | | | | | |
| 2. | Kemampuan dan pengetahuan karyawan mengenai jenis produk dan layanan yang diberikan tidak perlu diragukan lagi | | | | | |
| 3. | Reputasi dan citra TIKI sebagai jasa pengiriman yang baik | | | | | |
| 4. | Jaminan barang sampai tepat waktu | | | | | |
| Emphaty (Empati) | | | | | | |
| 1. | Tersedia layanan 24 jam | | | | | |
| 2. | Kemudahan pelanggan dalam berkomunikasi dengan karyawan melalui telepon | | | | | |
| 3. | Karyawan melayani Anda tanpa membedakan status sosial | | | | | |
| 4. | Tersedianya pengecekan resi secara online | | | | | |

| No | Daftar Pertanyaan | Kepuasan Pelanggan | | | | |
|----|--|--------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1. | Perasaan puas terhadap fasilitas fisik ruang tunggu, tempat parkir, lokasi, serta penampilan karyawan TIKI yang rapi | | | | | |
| 2. | Perasaan puas terhadap karyawan yang memberikan pelayanan yang baik dan informasi yang jelas | | | | | |
| 3. | Perasaan puas terhadap jaminan keamanan barang yang dikirim | | | | | |
| 4. | Perasaan puas terhadap ketepatan waktu barang yang dikirim | | | | | |