

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut hasil dari penelitian yang dilakukan serta analisis pada bab sebelumnya, maka penulis memberikan kesimpulan mengenai “Pengaruh Biaya Pengiriman, Kecepatan Pengiriman, dan Akurasi Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masyarakat pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari” yakni sebagai berikut:

1. Pengaruh Biaya Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masyarakat pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, biaya pengiriman mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Masyarakat pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikan biaya pengiriman $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung $38,058 > 1,99656$, serta terdapat nilai korelasi pada uji R sebesar 97,7%.

H1: Biaya Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Pengaruh Kecepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masyarakat pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, kecepatan pengiriman mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Masyarakat pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai

signifikan kecepatan pengiriman $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung 35,092 $> 1,99656$, serta terdapat nilai korelasi pada uji R sebesar 97,3%.

H2: Kecepatan Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

3. Pengaruh Akurasi Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masyarakat pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, akurasi pengiriman mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Masyarakat pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikan akurasi pengiriman $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung 50,202 $> 1,99656$, serta terdapat nilai korelasi pada uji R sebesar 98,7%.

H3: Akurasi Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

4. Pengaruh Biaya Pengiriman, Kecepatan Pengiriman, dan Akurasi Pengiriman secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masyarakat pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari

Dari hasil analisis data yang dilakukan, biaya pengiriman, kecepatan pengiriman, dan akurasi pengiriman berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Masyarakat pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari. Hal ini dibuktikan dengan nilai $f_{tabel} 2,74157 < f_{hitung} 1075,432$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Adapun nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,979 yang artinya pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) sebesar 97,9% dan sisanya 2,1% dipengaruhi

oleh faktor-faktor yang lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

H4: Biaya Pengiriman, Kecepatan Pengiriman, dan Akurasi Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

B. Saran

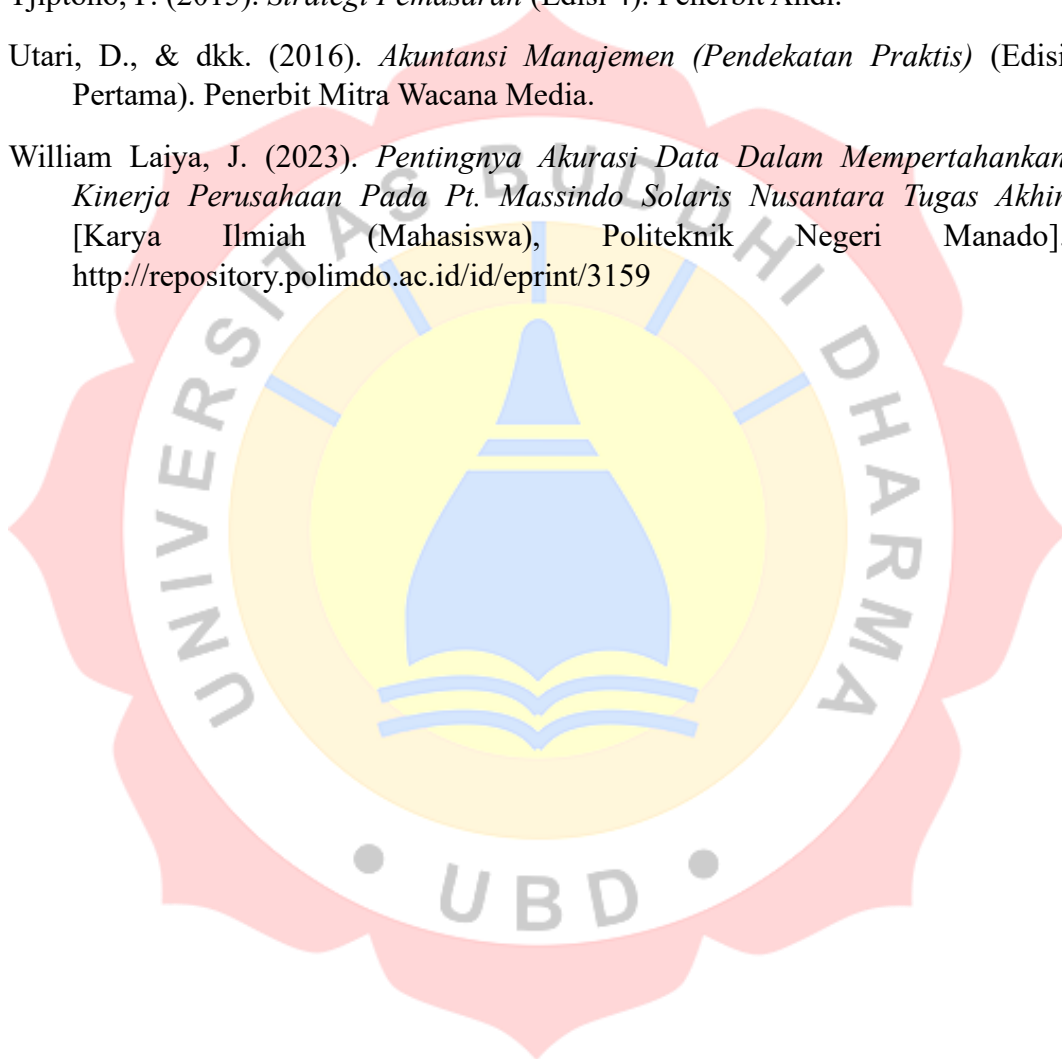
Sesuai dengan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, penelitian ini memberikan saran yang ingin penulis sampaikan untuk kedepannya dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan batu loncatan bagi peneliti selanjutnya serta memperluas wawasan penelitian terkait kepuasan pelanggan. Serta mempersiapkan segala hal yang berhubungan dengan proses pengumpulan data-data sehingga nantinya penelitian dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun pengaruh variabel lain yang mempengaruhi variabel *dependen* dan tidak termasuk dalam penelitian ini sebesar 2,1%, harapan penulis semoga untuk kedepannya variabel lain (Variabel *Epsilon*) ini dapat diuji dan diteliti oleh para peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: teori, konsep dan indikator*. http://elib.ubb.ac.id/index.php?p=show_detail&id=10837
- Agustina, V. (2023). *Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Kfc Kisamaun Tangerang* [Thesis (Bachelor), Universitas Buddhi Dharma]. <http://repositori.buddhidharma.ac.id/id/eprint/1893>
- Andresta, V. (2022). *Pengaruh Pelayanan Jasa Bridal, Promosi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Usaha Jasa Dibidang Bridal Kota Tangerang)* [Thesis (Bachelor), Universitas Buddhi Dharma]. <http://repositori.buddhidharma.ac.id/id/eprint/1368>
- Assauri, Sofyan. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi* (Revisi). Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Aulia M. Shahab, F. (2014). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Alfamidi Malang Skripsi* [Thesis (Skripsi)]. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Bab II Tinjauan Pustaka 2.1 Pengertian Manajemen Operasi. (t.t.). repository.unisba.ac.id. Diambil 5 November 2023, dari <https://123dok.com/document/myjgm4my-bab-ii-tinjauan-pustaka-pengertian-manajemen-operasi.html>
- Bharata, S. R. (2021). *Pengaruh Promosi Melalui Penggunaan Jasa Endorse, Pengembangan Produk, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Natsbeautyco Shop* [Thesis (Skripsi), Universitas Buddhi Dharma]. <http://repositori.buddhidharma.ac.id/id/eprint/1581>
- Biaya Pengiriman. (t.t.). www.studocu.com. Diambil 5 November 2023, dari <https://www.studocu.com/id/document/universitas-putra-indonesia-yptk-padang/akuntansi-biaya-lab/biaya-pengiriman/47776156>
- Crismon, E., & Andy, A. (2022). Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Roti Viva Bakery, Total Persada-Tangerang. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 266–277.
- Diansyah, D., Suryono, I., & Laksamana, M. I. (2023). *Moderasi Sistem Pelacakan Atas Pengaruh Layanan Hari Libur Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa J&T Express*. *Media Manajemen Jasa*, 11(1), 69–82.
- Eddy Herjanto. (2008). *Manajemen Operasi* (Ketiga). PT.Grasindo.

- Hery. (2013). *240 Konsep Penting Akuntansi dan Auditing yang perlu anda ketahui*. Penerbit Gava Media.
- Juni Priansa, D. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer: Vol. Vol. 4*. Alfabeta.
- Jurnal Editorial, M. (2023). *Strategi Biaya Pengiriman*. www.jurnal.id.
<https://www.jurnal.id/id/blog/strategi-biaya-pengiriman/>
- Macam-Macam Biaya Logistik*. (2022, Juni 17). www.asheforklift.com.
<https://www.asheforklift.com/post/macam-macam-biaya-logistik>
- Mahardhika, M. A. F. B. W., & Firmansyah, M. A. (2018). *Pengantar Manajemen*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=fkyCDwAAQBAJ>
- Meyliana, D. (2022). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada Haye Coffee)* [Thesis (Bachelor), Universitas Buddhi Dharma].
<http://repositori.buddhidharma.ac.id/id/eprint/1309>
- Pengertian dan Definisi Waktu*. (t.t.). www.carapedia.com. Diambil 5 November 2023, dari https://carapedia.com/pengertian_definisi_waktu_info3404.html
- Rama Chandra, B. (2023, April 18). *Mengukur Kualitas Data: Metode dan Alat yang efektif*. www.belajardata.substack.com.
<https://belajardata.substack.com/p/mengukur-kualitas-data-metode-dan>
- Roger, S. (1995). *Penasutiongambilan Keputusan Dalam Suatu Fungsi Operasi* (3 ed.). Erlangga.
- Rohman, Abd. (2017). *Dasar-dasar Manajemen: Vol. 198 Halaman* (1 ed.). Inteligensia Media.
- Rosa Indah, D., Nurlina, & Milasari. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1).
- Santoso, S. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (ke-2). Alfabeta.

- Sujarweni, V. W. (2015). *Akuntansi Biaya Teori dan Penerapannya*. Penerbit Pustaka Baru Press.
- Sutarman. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen Logistik*. Penerbit Aditama.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado*. 3(1).
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Penerbit Andi.
- Utari, D., & dkk. (2016). *Akuntansi Manajemen (Pendekatan Praktis)* (Edisi Pertama). Penerbit Mitra Wacana Media.
- William Laiya, J. (2023). *Pentingnya Akurasi Data Dalam Mempertahankan Kinerja Perusahaan Pada Pt. Massindo Solaris Nusantara Tugas Akhir* [Karya Ilmiah (Mahasiswa), Politeknik Negeri Manado]. <http://repository.polimdo.ac.id/id/eprint/3159>



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Alexander Prayoga

Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 06 April 2002

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Buddha

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Lebak Wangi RT 006 / RW 004, Kel. Mekarsari, Kec. Neglasari,
Kota Tangerang, Banten

Nomor Telepon : 0895 333 0000 93

Email : alexanderprayoga50@gmail.com

IPK : 3.62



Riwayat Pendidikan

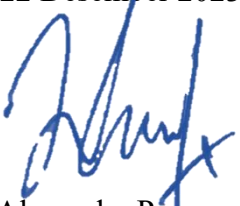
SD : SDN Neglasari 1

SMP : SMP Ariya Metta

SMA : SMK Bonavita

Perguruan Tinggi : Universitas Buddhi Dharma

Tangerang, 22 Desember 2023



Alexander Prayoga



PEMERINTAH KOTA TANGERANG
KECAMATAN NEGLASARI

Jl. Iskandar Muda No.54 Telp. (021) 55790735
KOTA TANGERANG

Tangerang, 09 Januari 2024

Kepada :

Nomor : 423.4/ 10 -Sekret/2024
Lampiran : -
Hal : Penelitian Mahasiswa

Yth. Kepala Biro Administrasi
Akademik (BAA) Universitas
Buddhi Dharma
di -
Tempat

Disampaikan dengan hormat, menindaklanjuti Surat Permohonan Penelitian Universitas Buddhi Dharma, Nomor: 012/Perm.BAA/2024 tanggal 8 Januari 2024, dengan ini dipersilahkan kepada mahasiswa tersebut di bawah ini untuk mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan guna penyelesaian penelitian yang bersangkutan pada Kecamatan Neglasari Kota Tangerang yang akan dilaksanakan mulai hari/ tanggal **Rabu, 10 Januari 2024 s.d. Rabu, 24 Januari 2024**.

Berikut data mahasiswa tersebut :

NO.	NAMA	PRODI	JUDUL PENELITIAN
1	Alexander Prayoga NIM. 20200500170	S-1 Manajemen	Pengaruh Biaya Pengiriman, Kecamatan Pengiriman, dan Akurasi Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masyarakat Pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari.

Demikian surat izin penelitian ini disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.


ANDHIKA NUGRAHA K. M., S.STP.
Pembina
NIP. 198303302001121003

LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER

PENGARUH BIAYA PENGIRIMAN, KECEPATAN PENGIRIMAN, DAN AKURASI PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASYARAKAT PENGGUNA JASA PENGIRIMAN JNE EXPRESS DI KECAMATAN NEGLASARI

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i di tempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Alexander Prayoga (20200500170) Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Buddhi Dharma Tangerang yang sedang melakukan penelitian sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S1). Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Biaya Pengiriman, Kecepatan Pengiriman, dan Akurasi Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masyarakat pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari”**.

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam menjawab pernyataan pada lembar kuesioner penelitian ini. Informasi yang anda berikan akan digunakan sebagai dasar data di dalam penelitian yang sedang dilakukan. Dimohon untuk mengisi pernyataan dengan objektif.

Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,
Alexander Prayoga

KUESIONER PENELITIAN

A. Kriteria Responden

1. Masyarakat yang pernah menggunakan jasa pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari.
2. Masyarakat yang bertempat tinggal di Tangerang.

B. Data Responden

1. Email : (.....)
2. Nama Lengkap : (.....)
3. Usia : ☐ 17 – 20 Tahun ☐ 31 – 35 Tahun
☐ 21 – 25 Tahun ☐ 36 – 40 Tahun
☐ 26 – 30 Tahun ☐ > 40 Tahun
4. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
5. Tempat Tinggal : ☐ Tangerang ☐ Lainnya...

C. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah point angka yang tersedia 1 - 5 menurut pernyataan dibawah ini.
2. Ada lima jawaban, dengan pengisian:

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Tidak Setuju (TS) = 2

Netral (N) = 3

Setuju (S) = 4

Sangat Setuju (SS) = 5

BIAYA PENGIRIMAN (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Hadirnya JNE sangat memudahkan kita dalam transaksi jual beli secara online meskipun kita harus membayar biaya pengirimannya					
2	Biaya pengiriman yang ditawarkan JNE sangat terjangkau dan relatif sesuai dengan kondisi yang terjadi					
3	Berat atau bobot dari suatu barang yang dikirimkan oleh pihak JNE merupakan salah satu faktor penyebab tinggi atau rendahnya biaya kirim (ongkir)					
4	Bentuk besar atau kecilnya dari suatu barang yang dikirimkan oleh pihak JNE merupakan salah satu faktor penyebab tinggi atau rendahnya biaya kirim (ongkir)					
5	Pihak JNE menawarkan biaya tambahan untuk pengemasan tambahan supaya barang sampai ke tujuan dengan aman (tidak rusak)					
6	Pihak JNE menawarkan biaya tambahan untuk pengaplikasian asuransi supaya barang menjadi tanggung jawab penuh penyedia asuransi apabila barang hilang atau rusak					
7	Metode pengiriman JNE ada 3, yaitu darat, udara dan laut. Biaya kirim pada pengiriman udara lebih tinggi daripada pengiriman darat dan laut					
8	Apabila pengiriman ingin cepat, biasanya JNE YES menjadi alternatif untuk pengiriman dengan waktu yang singkat, walaupun biaya yang ditawarkan lebih tinggi daripada JNE REG					
9	Lokasi menjadi penentu dari tinggi atau rendahnya biaya pengiriman, jika tempat tujuan lebih jauh dan sulit dijangkau, biasanya biaya akan menjadi lebih tinggi					
10	Voucher diskon atau adanya gratis ongkos kirim merupakan salah satu upaya strategi yang dilakukan oleh pihak JNE kepada konsumennya. Dengan adanya diskon yang ditawarkan, konsumen tidak perlu membayar biaya pengiriman					

KECEPATAN PENGIRIMAN (X2)

No .	Pernyataan	ST S	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	JNE merupakan penyedia jasa pengiriman yang dapat diandalkan dengan melihat estimasi hari dari kecepatan pengiriman yang ditawarkan					
2	Pengiriman yang cepat sangat membantu sekali apabila ada barang urgent yang harus segera diantarkan					
3	Bentuk barang menjadi salah satu penyebab cepat atau tidaknya pengiriman yang dilakukan, apabila barang yang dikirim sangat besar, transportasi yang digunakan akan berhati-hati guna untuk meminimalisir resiko terjadinya kecelakaan					
4	Volume barang juga menjadi salah satu penyebab cepat atau tidaknya pengiriman yang dilakukan, apabila barang yang dibawa berisi hal penting yang tidak tahan terhadap guncangan atau benturan dari proses pengiriman yang terjadi, maka proses pengiriman akan sangat lambat guna untuk meminimalisir resiko terjadinya kerusakan pada barang yang dikirim					
5	Metode pengiriman JNE ada 3, yaitu darat, udara dan laut. Pengiriman barang melalui udara jauh lebih cepat dari pada darat, dan pengiriman barang melalui laut merupakan pengiriman yang terlama prosesnya					
6	Apabila pengiriman ingin cepat, biasanya JNE YES atau JNE Super Speed menjadi alternatif untuk pengiriman dengan waktu yang singkat					
7	Lokasi menjadi penentu dari cepat atau tidaknya proses pengiriman, kesulitan dalam menjangkau tempat yang dituju membuat proses pengiriman menjadi lama					
8	Jarak tempuh menjadi alasan utama penyebab cepat atau tidaknya proses pengiriman					
9	Kondisi lalu lintas seperti kemacetan yang disebabkan oleh kecelakaan atau penutupan jalan yang terjadi pada saat pengiriman membuat proses pengiriman menjadi lama					
10	Ada kalanya pihak JNE membawa kembali barang yang dikirim ke kantor pengiriman, apabila kondisi penerima sedang tidak bisa menerima barang tersebut atau sedang tidak adanya penerima di lokasi tujuan, sehingga proses pengiriman menjadi lama					

AKURASI PENGIRIMAN (X3)

No.	Pernyataan	ST S	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	JNE merupakan penyedia jasa pengiriman yang dapat dipercaya apabila kita memberikan data diri dan alamat dengan tujuan memaksimalkan akurasi pengiriman yang dilakukan					
2	JNE harus memastikan keamanan data agar menjamin data yang diberikan tidak disalahgunakan					
3	Pihak yang mengirim (pengirim) barang wajib memberikan data dirinya secara objektif kepada JNE					
4	Pihak yang mengirim (pengirim) barang wajib memberikan data diri pihak yang menerima (penerima) barang secara objektif kepada JNE					
5	Pihak yang mengirim (pengirim) barang wajib memberikan alamat pihak yang menerima (penerima) barang dengan <i>valid</i> sebagai tempat tujuan dari barang yang dikirim kepada JNE					
6	Pihak yang mengirim (pengirim) barang wajib memberikan informasi terkait barang yang ingin dikirim secara objektif kepada JNE					
7	Penggunaan asuransi dalam proses pengiriman membuat barang yang dikirim menjadi aman dan akurasi yang tercipta akan tepat sasaran sesuai harapan yang ada					
8	Lokasi menjadi salah satu faktor yang membuat barang yang dikirim terkadang hilang dan tertahan karena sulitnya bagi pihak JNE untuk menjangkau tempat yang dituju					
9	Kerusakan barang yang tercipta akibat proses pengiriman yang tidak tepat dan akurat, karenanya barang yang dikirim akan melalui proses pengiriman yang lama karena ketidakjelasan data					
10	Kehilangan barang yang tercipta akibat proses pengiriman yang tidak tepat dan akurat, karenanya barang yang dikirim akan melalui proses pengiriman yang lama karena ketidakjelasan data					

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No .	Pernyataan	ST S	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya menggunakan JNE karena memiliki reputasi yang baik					
2	Saya merasa senang menggunakan JNE karena biaya pengiriman yang ditawarkan terjangkau					
3	Saya merasa senang menggunakan JNE karena kecepatan pengiriman yang dilakukan sesuai dengan harapan saya					
4	Saya merasa senang menggunakan JNE karena akurasi pengiriman yang dilakukan selalu tepat sasaran					
5	Saya rela merekomendasikan JNE kepada teman, saudara atau orang lain sebagai penyedia jasa pengiriman terbaik di Kota Tangerang					
6	Saya menggunakan JNE karena inginnya barang yang dikirim menjadi mudah dan aman hingga sampai ke tempat tujuan					
7	Saya merasa senang karena JNE menawarkan pengiriman barang dengan kualitas pengiriman yang baik (murah, cepat, dan akurat)					
8	Saya rela mengeluarkan uang lebih apabila JNE dapat mengirimkan barang sesuai dengan permintaan yang saya harapkan					
9	Saya merasa senang dan puas karena JNE bertanggung jawab dengan barang yang saya titipkan					
10	Saya merasa senang dan puas karena JNE selalu bisa mengirimkan barang ke lokasi-lokasi yang sulit dijangkau					

LAMPIRAN II JAWABAN RESPONDEN

Jawaban Kuesioner Responden

No.	Usia	Jenis Kelamin	Tempat Tinggal
1	21 - 25 Tahun	Perempuan	Tangerang
2	26 - 30 Tahun	Laki-laki	Tangerang
3	21 - 25 Tahun	Laki-laki	Tangerang
4	21 - 25 Tahun	Laki-laki	Tangerang
5	21 - 25 Tahun	Laki-laki	Tangerang
6	21 - 25 Tahun	Laki-laki	Tangerang
7	21 - 25 Tahun	Laki-laki	Tangerang
8	17 - 20 Tahun	Laki-laki	Tangerang
9	26 - 30 Tahun	Laki-laki	Tangerang
10	21 - 25 Tahun	Laki-laki	Tangerang
11	31 - 35 Tahun	Perempuan	Tangerang
12	36 - 40 Tahun	Perempuan	Tangerang
13	26 - 30 Tahun	Laki-laki	Tangerang
14	> 40 Tahun	Perempuan	Tangerang
15	21 - 25 Tahun	Laki-laki	Tangerang
16	> 40 Tahun	Perempuan	Tangerang
17	26 - 30 Tahun	Laki-laki	Tangerang
18	36 - 40 Tahun	Laki-laki	Tangerang
19	21 - 25 Tahun	Perempuan	Tangerang
20	> 40 Tahun	Perempuan	Tangerang
21	17 - 20 Tahun	Perempuan	Tangerang
22	36 - 40 Tahun	Laki-laki	Tangerang
23	21 - 25 Tahun	Perempuan	Tangerang
24	31 - 35 Tahun	Perempuan	Tangerang
25	31 - 35 Tahun	Perempuan	Tangerang
26	17 - 20 Tahun	Laki-laki	Tangerang
27	21 - 25 Tahun	Perempuan	Tangerang
28	17 - 20 Tahun	Laki-laki	Tangerang
29	26 - 30 Tahun	Perempuan	Tangerang
30	26 - 30 Tahun	Perempuan	Tangerang
31	36 - 40 Tahun	Laki-laki	Tangerang
32	26 - 30 Tahun	Perempuan	Tangerang
33	31 - 35 Tahun	Laki-laki	Tangerang
34	31 - 35 Tahun	Perempuan	Tangerang
35	17 - 20 Tahun	Laki-laki	Tangerang
36	17 - 20 Tahun	Laki-laki	Tangerang
37	17 - 20 Tahun	Perempuan	Tangerang
38	17 - 20 Tahun	Perempuan	Tangerang

No.	Usia	Jenis Kelamin	Tempat Tinggal
39	26 - 30 Tahun	Perempuan	Tangerang
40	31 - 35 Tahun	Laki-laki	Tangerang
41	26 - 30 Tahun	Laki-laki	Tangerang
42	26 - 30 Tahun	Perempuan	Tangerang
43	17 - 20 Tahun	Laki-laki	Tangerang
44	26 - 30 Tahun	Perempuan	Tangerang
45	17 - 20 Tahun	Perempuan	Tangerang
46	21 - 25 Tahun	Laki-laki	Tangerang
47	17 - 20 Tahun	Perempuan	Tangerang
48	> 40 Tahun	Laki-laki	Tangerang
49	21 - 25 Tahun	Perempuan	Tangerang
50	17 - 20 Tahun	Laki-laki	Tangerang
51	36 - 40 Tahun	Laki-laki	Tangerang
52	21 - 25 Tahun	Laki-laki	Tangerang
53	36 - 40 Tahun	Perempuan	Tangerang
54	17 - 20 Tahun	Laki-laki	Tangerang
55	17 - 20 Tahun	Laki-laki	Tangerang
56	26 - 30 Tahun	Perempuan	Tangerang
57	26 - 30 Tahun	Laki-laki	Tangerang
58	26 - 30 Tahun	Perempuan	Tangerang
59	21 - 25 Tahun	Laki-laki	Tangerang
60	26 - 30 Tahun	Perempuan	Tangerang
61	31 - 35 Tahun	Perempuan	Tangerang
62	26 - 30 Tahun	Perempuan	Tangerang
63	> 40 Tahun	Perempuan	Tangerang
64	26 - 30 Tahun	Laki-laki	Tangerang
65	> 40 Tahun	Laki-laki	Tangerang
66	36 - 40 Tahun	Laki-laki	Tangerang
67	17 - 20 Tahun	Laki-laki	Tangerang
68	> 40 Tahun	Laki-laki	Tangerang
69	21 - 25 Tahun	Perempuan	Tangerang
70	36 - 40 Tahun	Laki-laki	Tangerang

No.	Biaya Pengiriman (X1)										Total_X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	46
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
7	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
8	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
10	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
12	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
13	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	37
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
18	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	23
19	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	21
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
22	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
23	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44
24	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
25	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
26	1	2	1	3	1	2	2	4	3	4	23
27	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
28	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
35	4	3	4	2	1	2	2	1	2	1	22
36	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
37	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
38	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41

No.	Biaya Pengiriman (X1)										Total_X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
41	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	31
42	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
45	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	35
46	2	3	3	2	3	3	1	3	1	3	24
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
49	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
50	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
53	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
54	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
55	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
56	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
57	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
58	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	35
59	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
60	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
61	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
62	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
63	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
64	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
65	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
66	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43
67	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
68	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
69	1	4	1	1	1	1	3	3	3	3	21
70	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48

[illegible]

[illegible]

No.	Akurasi Pengiriman (X3)										Total_X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
8	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	45
9	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
10	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	44
13	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	34
14	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
16	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
17	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
18	2	2	2	3	1	1	1	1	3	4	20
19	2	3	3	1	2	3	3	3	1	3	24
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
22	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
24	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
25	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
26	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	20
27	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
35	2	1	1	1	3	2	4	3	3	1	21
36	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48
37	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
38	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
39	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41

No.	Akurasi Pengiriman (X3)										Total_X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
41	1	3	2	3	3	3	2	2	1	1	21
42	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
43	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
44	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
45	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	34
46	2	2	3	3	3	1	1	2	4	3	24
47	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46
48	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
50	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
51	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
52	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43
53	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
54	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
55	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
56	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
57	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
58	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	36
59	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43
60	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
61	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
62	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
63	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
67	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
68	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
69	3	2	4	2	2	1	2	3	1	1	21
70	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49

No.	Kepuasan Pelanggan (Y)										Total_Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43
8	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	45
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
12	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
13	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
16	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
18	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	19
19	2	1	3	5	1	3	1	3	3	3	25
20	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	47
21	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
23	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43
24	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
25	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
26	1	3	2	2	2	3	1	1	3	3	21
27	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
28	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
33	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
34	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
35	3	1	2	2	3	3	1	3	2	1	21
36	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
37	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
38	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
39	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
40	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42

[illegible]

LAMPIRAN III UJI SPSS

Lampiran Data Responden

Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-20 TAHUN	15	21.4	21.4	21.4
21-25 TAHUN	16	22.9	22.9	44.3
26-30 TAHUN	17	24.3	24.3	68.6
31-35 TAHUN	7	10.0	10.0	78.6
36-40 TAHUN	8	11.4	11.4	90.0
> 40 TAHUN	7	10.0	10.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	38	54.3	54.3	54.3
PEREMPUAN	32	45.7	45.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TANGERANG	70	100.0	100.0	100.0

Lampiran Frekuensi Data Variabel Biaya Pengiriman (X1)

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	1	1.4	1.4	5.7
3	4	5.7	5.7	11.4
4	34	48.6	48.6	60.0
5	28	40.0	40.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.4	1.4	1.4
2	2	2.9	2.9	4.3
3	4	5.7	5.7	10.0
4	36	51.4	51.4	61.4
5	27	38.6	38.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	1	1.4	1.4	5.7
3	5	7.1	7.1	12.9
4	35	50.0	50.0	62.9
5	26	37.1	37.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.9	2.9	2.9
2	4	5.7	5.7	8.6
3	3	4.3	4.3	12.9
4	31	44.3	44.3	57.1
5	30	42.9	42.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.7	5.7	5.7
2	2	2.9	2.9	8.6
3	4	5.7	5.7	14.3
4	35	50.0	50.0	64.3
5	25	35.7	35.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.7	5.7	5.7
2	2	2.9	2.9	8.6
3	2	2.9	2.9	11.4
4	35	50.0	50.0	61.4
5	27	38.6	38.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.9	2.9	2.9
2	4	5.7	5.7	8.6
3	3	4.3	4.3	12.9
4	34	48.6	48.6	61.4
5	27	38.6	38.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.9	2.9	2.9
2	2	2.9	2.9	5.7
3	5	7.1	7.1	12.9
4	37	52.9	52.9	65.7
5	24	34.3	34.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	1	1.4	1.4	5.7
3	4	5.7	5.7	11.4
4	33	47.1	47.1	58.6
5	29	41.4	41.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.9	2.9	2.9
2	2	2.9	2.9	5.7
3	5	7.1	7.1	12.9
4	32	45.7	45.7	58.6
5	29	41.4	41.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Lampiran Frekuensi Data Variabel Kecepatan Pengiriman (X2)

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.4	1.4	1.4
2	5	7.1	7.1	8.6
3	3	4.3	4.3	12.9
4	37	52.9	52.9	65.7
5	24	34.3	34.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	1	1.4	1.4	5.7
3	4	5.7	5.7	11.4
4	32	45.7	45.7	57.1
5	30	42.9	42.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	4	5.7	5.7	10.0
4	35	50.0	50.0	60.0
5	28	40.0	40.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	1	1.4	1.4	5.7
3	4	5.7	5.7	11.4
4	31	44.3	44.3	55.7
5	31	44.3	44.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.7	5.7	5.7
2	3	4.3	4.3	10.0
3	1	1.4	1.4	11.4
4	35	50.0	50.0	61.4
5	27	38.6	38.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.7	5.7	5.7
2	3	4.3	4.3	10.0
3	2	2.9	2.9	12.9
4	41	58.6	58.6	71.4
5	20	28.6	28.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.7	5.7	5.7
2	2	2.9	2.9	8.6
3	2	2.9	2.9	11.4
4	31	44.3	44.3	55.7
5	31	44.3	44.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	2	2.9	2.9	7.1
3	4	5.7	5.7	12.9
4	30	42.9	42.9	55.7
5	31	44.3	44.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	7.1	7.1	7.1
2	1	1.4	1.4	8.6
3	4	5.7	5.7	14.3
4	32	45.7	45.7	60.0
5	28	40.0	40.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.9	2.9	2.9
2	3	4.3	4.3	7.1
3	4	5.7	5.7	12.9
4	30	42.9	42.9	55.7
5	31	44.3	44.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Lampiran Frekuensi Data Variabel Akurasi Pengiriman (X3)

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	4	5.7	5.7	10.0
3	3	4.3	4.3	14.3
4	30	42.9	42.9	57.1
5	30	42.9	42.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.9	2.9	2.9
2	4	5.7	5.7	8.6
3	4	5.7	5.7	14.3
4	34	48.6	48.6	62.9
5	26	37.1	37.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.9	2.9	2.9
2	3	4.3	4.3	7.1
3	4	5.7	5.7	12.9
4	32	45.7	45.7	58.6
5	29	41.4	41.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	1	1.4	1.4	5.7
3	6	8.6	8.6	14.3
4	29	41.4	41.4	55.7
5	31	44.3	44.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.9	2.9	2.9
2	3	4.3	4.3	7.1
3	3	4.3	4.3	11.4
4	38	54.3	54.3	65.7
5	24	34.3	34.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.7	5.7	5.7
2	2	2.9	2.9	8.6
3	3	4.3	4.3	12.9
4	30	42.9	42.9	55.7
5	31	44.3	44.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	3	4.3	4.3	8.6
3	2	2.9	2.9	11.4
4	34	48.6	48.6	60.0
5	28	40.0	40.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.9	2.9	2.9
2	3	4.3	4.3	7.1
3	4	5.7	5.7	12.9
4	32	45.7	45.7	58.6
5	29	41.4	41.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.7	5.7	5.7
2	1	1.4	1.4	7.1
3	5	7.1	7.1	14.3
4	33	47.1	47.1	61.4
5	27	38.6	38.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.7	5.7	5.7
2	1	1.4	1.4	7.1
3	5	7.1	7.1	14.3
4	34	48.6	48.6	62.9
5	26	37.1	37.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Lampiran Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	2	2.9	2.9	7.1
3	3	4.3	4.3	11.4
4	34	48.6	48.6	60.0
5	28	40.0	40.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	1	1.4	1.4	5.7
3	5	7.1	7.1	12.9
4	36	51.4	51.4	64.3
5	25	35.7	35.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.4	1.4	1.4
2	4	5.7	5.7	7.1
3	4	5.7	5.7	12.9
4	33	47.1	47.1	60.0
5	28	40.0	40.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	3	4.3	4.3	8.6
3	3	4.3	4.3	12.9
4	31	44.3	44.3	57.1
5	30	42.9	42.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	7.1	7.1	7.1
2	1	1.4	1.4	8.6
3	2	2.9	2.9	11.4
4	38	54.3	54.3	65.7
5	24	34.3	34.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.9	2.9	2.9
2	2	2.9	2.9	5.7
3	6	8.6	8.6	14.3
4	37	52.9	52.9	67.1
5	23	32.9	32.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	7.1	7.1	7.1
2	2	2.9	2.9	10.0
3	3	4.3	4.3	14.3
4	30	42.9	42.9	57.1
5	30	42.9	42.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.3	4.3	4.3
2	1	1.4	1.4	5.7
3	6	8.6	8.6	14.3
4	30	42.9	42.9	57.1
5	30	42.9	42.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.4	1.4	1.4
2	3	4.3	4.3	5.7
3	6	8.6	8.6	14.3
4	36	51.4	51.4	65.7
5	24	34.3	34.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.7	5.7	5.7
2	1	1.4	1.4	7.1
3	5	7.1	7.1	14.3
4	33	47.1	47.1	61.4
5	27	38.6	38.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Deskripsi Hasil Uji Validitas Biaya Pengiriman (X1)

Validitas					
No	Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	keterangan
1	Biaya Pengiriman (X1)	X1.1	0,883	0,1982	Valid
		X1.2	0,862	0,1982	Valid
		X1.3	0,870	0,1982	Valid
		X1.4	0,906	0,1982	Valid
		X1.5	0,885	0,1982	Valid
		X1.6	0,896	0,1982	Valid
		X1.7	0,903	0,1982	Valid
		X1.8	0,852	0,1982	Valid
		X1.9	0,881	0,1982	Valid
		X1.10	0,875	0,1982	Valid

Deskripsi Hasil Uji Validitas Kecepatan Pengiriman (X2)

Validitas					
No	Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	keterangan
2	Kecepatan Pengiriman (X2)	X2.1	0,928	0,1982	Valid
		X2.2	0,820	0,1982	Valid
		X2.3	0,897	0,1982	Valid
		X2.4	0,863	0,1982	Valid
		X2.5	0,880	0,1982	Valid
		X2.6	0,919	0,1982	Valid
		X2.7	0,866	0,1982	Valid
		X2.8	0,897	0,1982	Valid
		X2.9	0,875	0,1982	Valid
		X2.10	0,871	0,1982	Valid

Deskripsi Hasil Uji Validitas Akurasi Pengiriman (X3)

Validitas					
No	Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	keterangan
3	Akurasi Pengiriman (X3)	X3.1	0,923	0,1982	Valid
		X3.2	0,895	0,1982	Valid
		X3.3	0,897	0,1982	Valid
		X3.4	0,887	0,1982	Valid
		X3.5	0,871	0,1982	Valid
		X3.6	0,884	0,1982	Valid
		X3.7	0,881	0,1982	Valid
		X3.8	0,886	0,1982	Valid
		X3.9	0,873	0,1982	Valid
		X3.10	0,895	0,1982	Valid

Deskripsi Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y1)

Validitas					
No	Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	keterangan
4	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Y1.1	0,883	0,1982	Valid
		Y1.2	0,861	0,1982	Valid
		Y1.3	0,904	0,1982	Valid
		Y1.4	0,885	0,1982	Valid
		Y1.5	0,877	0,1982	Valid
		Y1.6	0,888	0,1982	Valid
		Y1.7	0,897	0,1982	Valid
		Y1.8	0,876	0,1982	Valid
		Y1.9	0,921	0,1982	Valid
		Y1.10	0,895	0,1982	Valid

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Ketentuan	Keterangan
Biaya Pengiriman (X1)	0,968	0,60	Reliabel
Kecepatan Pengiriman (X2)	0,968	0,60	Reliabel
Akurasi Pengiriman (X3)	0,970	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y1)	0,969	0,60	Reliabel

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21515033
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		.774
Asymp. Sig. (2-tailed)		.587

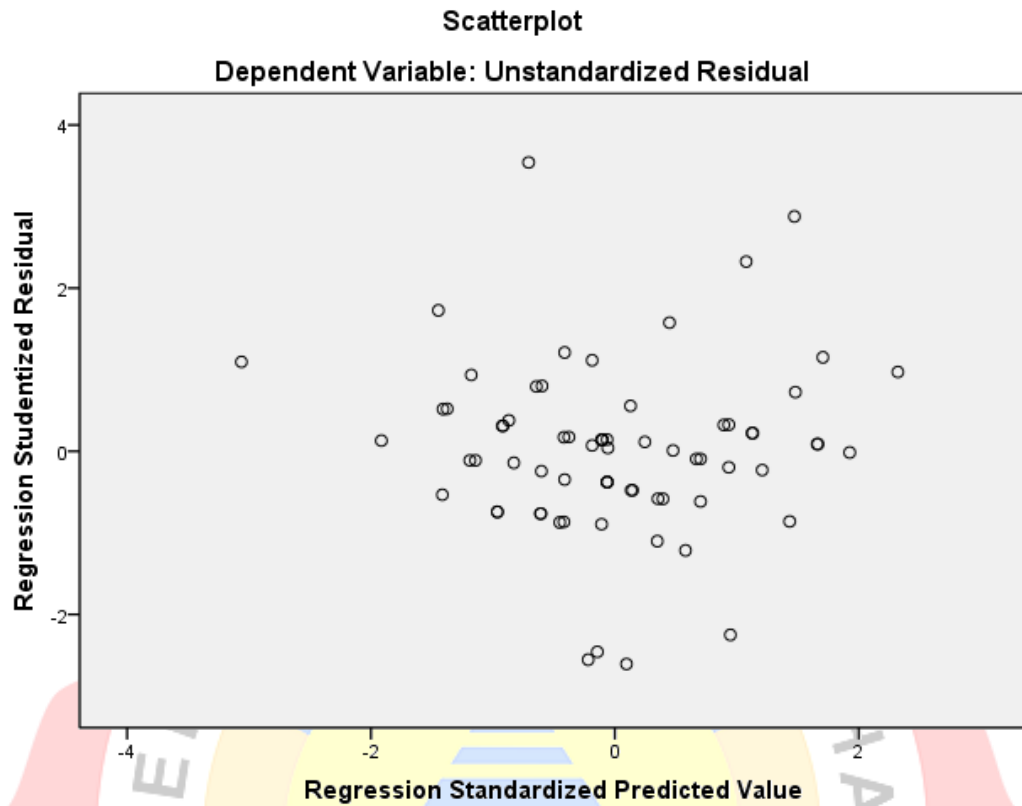
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.117	.776		.150	.881		
Biaya Pengiriman	.213	.091	.205	2.353	.022	.040	25.070
Kecepatan Pengiriman	.222	.074	.226	3.017	.004	.054	18.416
Akurasi Pengiriman	.558	.095	.567	5.895	.000	.033	30.463

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.117	.776		.150	.881
Biaya Pengiriman	.213	.091	.205	2.353	.022
Kecepatan Pengiriman	.222	.074	.226	3.017	.004
Akurasi Pengiriman	.558	.095	.567	5.895	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b (X1 Terhadap Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.977 ^a	.955	.954	1.83073

a. Predictors: (Constant), Biaya Pengiriman

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b (X2 Terhadap Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.973 ^a	.948	.947	1.97764

a. Predictors: (Constant), Kecepatan Pengiriman

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b (X3 Terhadap Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.987 ^a	.974	.973	1.40129

a. Predictors: (Constant), Akurasi Pengiriman

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.980	.979	1.24246

a. Predictors: (Constant), Akurasi Pengiriman, Kecepatan Pengiriman, Biaya Pengiriman

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.990 ^a	.980	.979	1.24246	.980	1075.432	3	66	.000

a. Predictors: (Constant), Akurasi Pengiriman, Kecepatan Pengiriman, Biaya Pengiriman

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.838	1.130		-.741	.461
Biaya Pengiriman	1.014	.027	.977	38.058	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.593	1.158		1.375	.174
Kecepatan Pengiriman	.958	.027	.973	35.092	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.062	.820		1.295	.200
Akurasi Pengiriman	.971	.019	.987	50.202	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.117	.776		.150	.881
Biaya Pengiriman	.213	.091	.205	2.353	.022
Kecepatan Pengiriman	.222	.074	.226	3.017	.004
Akurasi Pengiriman	.558	.095	.567	5.895	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4980.458	3	1660.153	1075.432	.000 ^a
Residual	101.885	66	1.544		
Total	5082.343	69			

a. Predictors: (Constant), Akurasi Pengiriman, Kecepatan Pengiriman, Biaya Pengiriman

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN IV TABEL R

Tabel R-Hitung (lanjutan)

Tabel r untuk df = 51 - 100											
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah					df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005		0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah						Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001		0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393	76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354	77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317	78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280	79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244	80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210	81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176	82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143	83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110	84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079	85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048	86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018	87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988	88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959	89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931	90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903	91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876	92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850	93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823	94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798	95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773	96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748	97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724	98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701	99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678	100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN V TABEL T

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 - 80)							
Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	130.254	168.288	201.954	242.080	270.118	330.127
42	0.68038	130.204	168.195	201.808	241.847	269.807	329.595
43	0.68024	130.155	168.107	201.669	241.625	269.510	329.089
44	0.68011	130.109	168.023	201.537	241.413	269.228	328.607
45	0.67998	130.065	167.943	201.410	241.212	268.959	328.148
46	0.67986	130.023	167.866	201.290	241.019	268.701	327.710
47	0.67975	129.982	167.793	201.174	240.835	268.456	327.291
48	0.67964	129.944	167.722	201.063	240.658	268.220	326.891
49	0.67953	129.907	167.655	200.958	240.489	267.995	326.508
50	0.67943	129.871	167.591	200.856	240.327	267.779	326.141
51	0.67933	129.837	167.528	200.758	240.172	267.572	325.789
52	0.67924	129.805	167.469	200.665	240.022	267.373	325.451
53	0.67915	129.773	167.412	200.575	239.879	267.182	325.127
54	0.67906	129.743	167.356	200.488	239.741	266.998	324.815
55	0.67898	129.713	167.303	200.404	239.608	266.822	324.515
56	0.67890	129.685	167.252	200.324	239.480	266.651	324.226
57	0.67882	129.658	167.203	200.247	239.357	266.487	323.948
58	0.67874	129.632	167.155	200.172	239.238	266.329	323.680
59	0.67867	129.607	167.109	200.100	239.123	266.176	323.421
60	0.67860	129.582	167.065	200.030	239.012	266.028	323.171
61	0.67853	129.558	167.022	199.962	238.905	265.886	322.930
62	0.67847	129.536	166.980	199.897	238.801	265.748	322.696
63	0.67840	129.513	166.940	199.834	238.701	265.615	322.471
64	0.67834	129.492	166.901	199.773	238.604	265.485	322.253
65	0.67828	129.471	166.864	199.714	238.510	265.360	322.041
66	0.67823	129.451	166.827	199.656	238.419	265.239	321.837
67	0.67817	129.432	166.792	199.601	238.330	265.122	321.639
68	0.67811	129.413	166.757	199.547	238.245	265.008	321.446
69	0.67806	129.394	166.724	199.495	238.161	264.898	321.260
70	0.67801	129.376	166.691	199.444	238.081	264.790	321.079
71	0.67796	129.359	166.660	199.394	238.002	264.686	320.903
72	0.67791	129.342	166.629	199.346	237.926	264.585	320.733
73	0.67787	129.326	166.600	199.300	237.852	264.487	320.567
74	0.67782	129.310	166.571	199.254	237.780	264.391	320.406
75	0.67778	129.294	166.543	199.210	237.710	264.298	320.249
76	0.67773	129.279	166.515	199.167	237.642	264.208	320.096
77	0.67769	129.264	166.488	199.125	237.576	264.120	319.948
78	0.67765	129.250	166.462	199.085	237.511	264.034	319.804
79	0.67761	129.236	166.437	199.045	237.448	263.950	319.663
80	0.67757	129.222	166.412	199.006	237.387	263.869	319.526

LAMPIRAN VI TABEL F

TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI F (40 – 70) DENGAN PROBABILITA = 0,05					
DF	1	2	3	4	5
40	4,0847457	3,2317270	2,8387454	2,6059749	2,4494664
41	4,0785457	3,2256838	2,8327471	2,5999690	2,4434286
42	4,0726538	3,2199423	2,8270487	2,5942634	2,4376926
43	4,0670474	3,2144803	2,8216282	2,5888361	2,4322365
44	4,0617065	3,2092780	2,8164658	2,5836674	2,4270401
45	4,0566125	3,2043173	2,8115435	2,5787392	2,4220855
46	4,0517487	3,1995817	2,8068449	2,5740350	2,4173560
47	4,0470999	3,1950563	2,8023552	2,5695400	2,4128368
48	4,0426521	3,1907273	2,7980606	2,5652405	2,4085141
49	4,0383926	3,1865824	2,7939489	2,5611240	2,4043754
50	4,0343097	3,1826099	2,7900084	2,5571791	2,4004091
51	4,0303926	3,1787993	2,7862288	2,5533954	2,3966048
52	4,0266314	3,1751410	2,7826004	2,5497630	2,3929526
53	4,0230170	3,1716259	2,7791143	2,5462731	2,3894438
54	4,0195410	3,1682460	2,7757624	2,5429175	2,3860699
55	4,0161955	3,1649934	2,7725369	2,5396886	2,3828233
56	4,0129734	3,1618612	2,7694309	2,5365794	2,3796970
57	4,0098679	3,1588427	2,7664379	2,5335833	2,3766845
58	4,0068729	3,1559320	2,7635518	2,5306942	2,3737795
59	4,0039825	3,1531233	2,7607670	2,5279066	2,3709765
60	4,0011914	3,1504113	2,7580783	2,5252151	2,3682702
61	3,9984945	3,1477912	2,7554807	2,5226149	2,3656557
62	3,9958871	3,1452584	2,7529698	2,5201015	2,3631283
63	3,9933649	3,1428085	2,7505411	2,5176705	2,3606839
64	3,9909238	3,1404376	2,7481909	2,5153179	2,3583183
65	3,9885598	3,1381419	2,7459153	2,5130401	2,3560278
66	3,9862695	3,1359179	2,7437108	2,5108335	2,3538090
67	3,9840493	3,1337623	2,7415742	2,5086948	2,3516584
68	3,9818963	3,1316720	2,7395023	2,5066210	2,3495730
69	3,9798072	3,1296440	2,7374923	2,5046091	2,3475499
70	3,9777794	3,1276756	2,7355415	2,5026565	2,3455863