



LAMPIRAN

Lampiran 1. Tanggung Jawab J&T

Perlindungan terhadap konsumen atas kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan Ekspedisi J&T Express

NO	Tanggung jawab J&T
1	<p>Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada pasal 10 ayat 2 huruf I dinyatakan bahwa jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan penyelenggara pos paling tinggi 10 kali biaya pengiriman kecuali kiriman yang diasuransikan.</p> <p>Asuransi pengiriman adalah produk yang memberikan ganti rugi jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman.</p> <p>Tanggung jawab J&T Express terhadap barang-barang yang tidak selamat/rusak yaitu dengan cara mengganti kerugian kepada pemilik barang secara utuh bagi pihak yang mengasuransikan barangnya serta membayar 10 kali biaya pengiriman barang yang tidak melampaui nominal 2.000.000,00 (dua juta rupiah). Contoh jika nilainya adalah 2,3 juta, maka penggantian hanya 40 persen.</p>
2	<p>CEO J&T Robin Lo mengatakan, guna menjamin barang milik consumer pihaknya juga bekerja sama dengan pihak asuransi. Dengan demikian, khusus untuk barang-barang bernilai tinggi akan ditawarkan untuk diasuransikan. Sehingga apabila terjadi kehilangan bisa mendapat penggantian. Pelanggan yang merasa dirugikan bisa melaporkan kejadian itu melalui call center J&T Express. Jika barang yang telah dipercayakan dan diangkut hilang/dicuri atau pula mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledoran</p>

	<p>perusahaan pengangkutan maka ia harus tanggung jawab atas hal itu.</p> <p>Kecuali J&T Express dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari pihak perusahaan, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai ditangan pihak penerima barang.</p>
3	<p>Syarat dan ketentuan Asuransi J&T</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Biaya asuransi maks. Rp1 juta b. Biaya asuransi dokumen maks. Rp100 ribu c. Biaya ganti rugi jika barang rusak atau hilang maks. Rp20 juta d. Biaya ganti rugi jika dokumen rusak atau hilang maks. Rp. Juta <p>Perlu dipahami bahwa asuransi paket J&T hanya diwajibkan untuk jenis barang dan dokumen berharga saja.</p> <p>Biaya asuransi pengiriman barang J&T menggunakan rumus perhitungan 0,2 persen dari biaya invoice contohnya 2 juta. Jadi, kembali lagi disesuaikan dengan nilai paketnya.</p> <p>Adapun peraturan paket di J&T Express yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dilarang mengirim paket berupa senjata api b. Obat senjata c. Paket yang dilarang hukum

Lampiran 2. Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS KECAMATAN POLEANG KABUPATEN BOMBANA

Perkenalkan saya Selviana selaku mahasiswa IAIN Kendari sedang melakukan penelitian Proposal sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1). Dengan ini saya mengrapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner yang terlampir di bawah. Atas kerjasamanya, saya ucapkan banyak terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian

1. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang saya hormati mohon kiranya berkenan untuk mengisi kuesioner dengan yang dirasakan dan benar adanya.
2. Berilah tanda (X) pada kolom yang telah tersedia dalam memilih keadaan.

B. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan (coret yang salah)
3. Saya adalah penduduk :
 - a. Kecamatan Poleang
 - b. Luar Kecamatan Poleang,
.....(silahkan di isi)

4. Berapa kali menggunakan jasa J&T Express Boepinang Poleang :
- 3 kali
 - >3 kali

C. Daftar Pernyataan

Anda diharapkan memilih/mengisi setiap kolom berdasarkan penilaian anda. Terdapat 4 (empat) alternative jawaban:

Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1



DAFTAR PERNYATAAN

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang anda anggap paling mewakili diri anda pada kolom yang telah disediakan.

No	Pertanyaan	Skor			
		4	3	2	1
		SS	S	KS	TS
Empati (Empathy)					
1	Menurut saya J&T Express memberikan pelayanan yang sangat ramah				
2	Menurut saya J&T Express selalu memperhatikan hal-hal detail dalam melakukan pekerjaan				
3	Menurut saya pelayanan J&T Express selalu menguatkan kepuasan konsumen				
Keandalan (Reliability)					
4	Menurut saya J&T Express selalu melakukan pekerjaannya dengan baik				
5	Menurut saya J&T Express selalu memberikan kinerja yang baik				
6	Menurut saya J&T Express mempunyai pegawai yang ramah dan baik				
Daya Tanggap (Responsiveness)					
7	Menurut saya J&T Express selalu cepat dalam menanggapi atau merespon konsumen				
8	Menurut saya J&T Express selalu menyampaikan informasi dengan jelas				
9	Menurut saya J&T Express selalu cepat menangani masalah dengan segera				

Jaminan (Assurance)					
10	Menurut saya J&T Express memberikan jaminan kepada konsumen apabila ada kesalahan yang dilakukan pegawai				
11	Menurut saya J&T Express dapat dipercaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas				
12	Menurut saya J&T Express mampu menjaga keamanan barang yang dikirim				
Bukti langsung (Tangibles)					
13	Menurut saya J&T Express selalu mengerjakan pekerjaan dengan teliti sehingga tidak terdapat kesalahan				
14	Menurut saya J&T Express memiliki keterampilan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya				
15	Menurut saya J&T Express sangat mengutamakan kepuasan pelanggan				



X2	KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN (Aminah, 2017, h. 52)				
No	Pertanyaan	Skala Likkert			
		4	3	2	1
		SS	S	KS	TS
	Jaminan/garansi				
1	J&T Express mampu menjaga keamanan barang yang dikirim				
2	J&T Express memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirimkan				
3	J&T Express memiliki garansi perpanjangan waktu jika paket melewati estimasi dari waktu pengiriman				
	Kesesuaian Harga				
4	Saya senang berlangganan di J&T Express dikarenakan diberikan potongan harga untuk pengiriman barang				
5	Saya akan menggunakan kembali J&T Express karna harga yang terjangkau				
	Tanggung Jawab				
6	J&T Express Boepinang selalu memberikan informasi saat pengiriman barang				
7	J&T Express Boepinang dapat menjawab pertanyaan terkait keberadaan paket melalui sistem pelacak melalui aplikasi J&T Express				
8	Menurut saya J&T Express selalu menjaga kepercayaan konsumen				

X3	FASILITAS (Andari, 2017, h. 21)				
	No	Pertanyaan	Skala Likert		
4 SS			3 S	2 KS	1 TS
	Pertimbangan/Perencanaan ruangan				
1	Menurut saya J&T Express mempunyai letak bangunan yang strategis				
2	Menurut saya J&T Express memiliki ketersediaan kursi dan meja				
3	Menurut saya J&T Express mempunyai ketersediaan toilet				
4	Menurut saya J&T Express memiliki ketersediaan ruang tunggu				
	Perencanaan Ruang				
5	Menurut saya fasilitas J&T Express sudah lengkap				
6	Menurut saya fasilitas ruangan J&T Express memadai				
	Perlengkapan/Perabotan				
7	Menurut saya fasilitas J&T Express mudah dijangkau				
8	Menurut saya keadaan lingkungan fasilitas J&T Express bersih, nyaman dan rapi				
	Tata Cahaya dan Warna				
9	Menurut saya J&T Express memiliki cahaya yang memadai				
10	Menurut saya J&T Express memiliki warna yang menarik				
	Pesan-pesan yang Disampaikan Secara Grafis				
11	Menurut saya Tersedia fasilitas ruang tunggu di kantor J&T Express				
12	Menurut saya ada Penerangan di kantor J&T Express				

13	Menurut saya Warna logo J&T Express sangat menarik				
Unsur Pendukung					
14	Menurut saya penampilan tenaga J&T Express bersih				
15	Menurut saya ruas jalan J&T Express memadai				
16	Menurut saya J&T memiliki lahan parkir yang memadai				



Y	KEPUASAN PELANGGAN (Sakti dan Mahfudz, 2018, h. 4)				
	No	Pertanyaan	Skala Likert		
4			3	2	1
		SS	S	KS	TS
	Kesesuain Harapan dan Kenyataan				
1	Saya merasa puas dengan karyawan yang telah bekerja sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan				
2	Saya merasa Pelayanan J&T Express sesuai dengan harapan				
3	Saya puas terhadap jasa J&T Express Boepinang karena karyawan yang ramah				
	Minat Berkunjung Kembali				
4	Saya akan menggunakan kembali jasa J&T Express untuk kebutuhan pengiriman paket saya				
5	Saya akan menggunakan kembali J&T Express seterusnya				
6	Saya merasa puas dan akan kembali menggunakan jasa pengiriman J&T Express				
	Kesediaan Merekomendasikan				
7	Saya akan merekomendasikan J&T Express kepada keluarga dan teman-teman				
8	Saya akan berbagi informasi pengalaman sebagai daya tarik kepada keluarga dan teman mengenai J&T Express				
9	Saya akan menyatakan hal-hal positif tentang jasa J&T Express kepada keluarga dan teman-teman saya				

10	Saya akan merekomendasikan J&T Express sebagai jasa pengiriman yang baik				
11	Saya akan merekomendasikan sebagai pilihan utama saya kepada orang lain				
12	Saya sangat merekomendasikan J&T Express untuk diri saya sendiri				
13	Saya akan merekomendasikan J&T Express karena saya merasa puas				
14	Saya akan merekomendasikan J&T Express sebagai pilihan utama dan terbaik saya kepada orang lain				



Lampiran 3. Data Mentah

Data Mentah X1

NO	Nama Responden	Kualitas Pelayanan															Skor	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	Fedi Andhika Putra	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
2	Ikmal	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	45
3	Rika	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	43	
4	Mirawati	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	41	
5	Yusril	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	54	
6	Anggi Abni Pratista	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	48	
7	Rezky	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	53	
8	Nurul	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	47	
9	Yuliyanti	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	4	3	2	4	40	
10	Elvi Nanda Rosa	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	38	
11	Sahril	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	40	
12	Rasman	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	42	
13	Fitri	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	50	
14	Febrian	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	36	
15	Nurfadillah	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	54	
16	Muh.Agil Fajril	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	44	
17	Ikmal Syaputa	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	49	

NO	Nama Responden	Kualitas Pelayanan															Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
18	Ramadhan	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	49
19	Safiudin	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	38
20	Rio Oktavian	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	51
21	Dilla	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	53
22	Rahul	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	38
23	Milda	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	40
24	Rahma Wati Asis	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38
25	Irma	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	41
26	Nur Dalifa	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	38
27	Rafli	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	39
28	Rosmina	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	40
29	Mila	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	39
30	Intan	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	38
31	Hasma	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	41
32	Risna	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	44
33	Sumarlin	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	41
34	Arrni	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
35	Ade Firawan	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43
36	Aisyah	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	2	2	3	39

NO	Nama Responden	Kualitas Pelayanan															Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
37	Utsman	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	36
38	Ardani	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	34
39	Fitra	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	38
40	Aswan	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	41
41	Astina	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	43
42	Hilda Yanti	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
43	Rizaljin	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	38
44	Icha	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
45	Muh.Akchal	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	35
46	Indri Febrianti	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	32
47	Sesar	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	43
48	Lisa Nurfadillah Ningsih	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	39
49	Fitra	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	48
50	Rijal	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	36
51	Risda	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	33
52	Firman	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	43
53	Fikran	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	36
54	Nisma	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	37
55	Silvi	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	41

NO	Nama Responden	Kualitas Pelayanan															Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
56	Hardiyana	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	41
57	Ninda	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38
58	Tina	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	36
59	Cinta	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	37
60	Lina	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
61	Linda	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	41
62	Mawar	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	36
63	Mayang	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	33
64	Dedi	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	34
65	Sabri	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	36
66	Risma	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	40
67	Marwa	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
68	Waliana	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3	37
69	Dini	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	34
70	Rehan	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	38
71	Sul	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	35
72	Kila	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	37
73	Rendi	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	37
74	Lala	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	35

NO	Nama Responden	Kualitas Pelayanan															Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
75	Ani	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	39
Alternative Jawaban																	
SS	4	4	6	4	4	6	8	6	6	6	8	9	11	6	5	5	94
S	3	31	37	43	49	45	39	40	40	36	40	50	33	37	33	43	596
KS	2	40	32	28	22	24	28	29	29	32	24	16	31	32	37	27	431
TS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1



Lampiran 4. Data Mentah

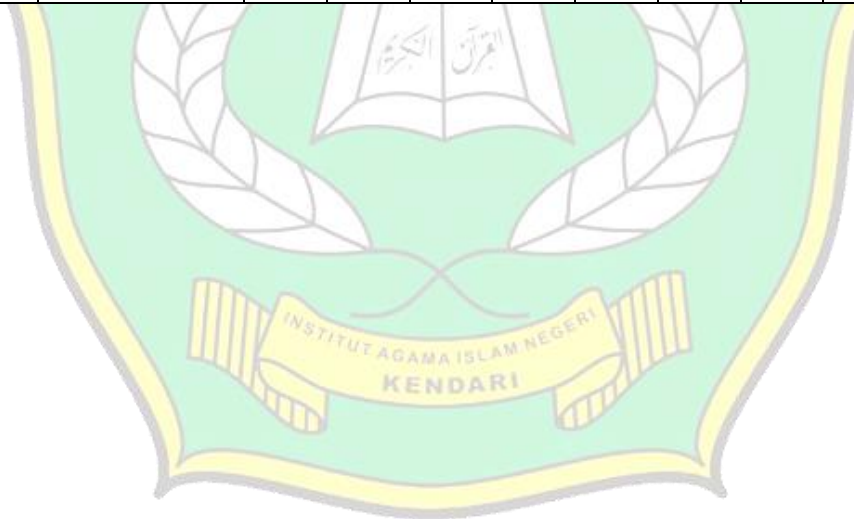
Data Mentah X2

NO	Nama Responden	Ketepatan Waktu								Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Fedi Andhika Putra	3	3	3	2	3	3	3	3	23
2	Ikmal	3	3	3	2	2	2	3	2	20
3	Rika	3	2	3	4	4	3	2	3	24
4	Mirnowati	3	2	3	4	4	3	3	3	25
5	Yusril	3	2	3	2	2	3	3	3	21
6	Anggi Abni Pratista	3	4	4	3	3	3	3	3	26
7	Rezky	3	3	2	4	4	2	2	4	24
8	Nurul	4	2	3	4	4	3	2	4	26
9	Yuliyanti	3	2	4	4	4	4	3	3	27
10	Elvi Nanda Rosa	3	3	4	4	4	3	3	3	27
11	Sahril	2	2	3	4	3	2	3	3	22
12	Rasman	3	3	4	4	4	3	2	3	26
13	Fitri	4	1	4	4	4	3	2	4	26
14	Febrian	3	3	4	2	2	2	2	3	21
15	Nurfadillah	3	4	4	3	3	4	4	4	29
16	Muh.Agil Fajril	2	3	2	2	2	3	4	3	21

NO	Nama Responden	Ketepatan Waktu								Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	
36	Aisyah	2	3	3	3	3	2	2	2	20
37	Utsman	3	2	3	3	3	2	3	3	22
38	Ardani	3	3	2	2	2	2	2	2	18
39	Fitra	3	3	3	2	2	3	3	3	22
40	Aswan	3	3	3	2	2	2	2	2	19
41	Astina	3	4	2	3	3	2	3	3	23
42	Hilda Yanti	3	2	2	3	3	3	3	2	21
43	Rizaljin	2	2	2	3	3	3	3	3	21
44	Icha	3	2	2	2	2	2	3	2	18
45	Muh.Akchal	2	2	2	3	3	3	3	3	21
46	Indri Febrianti	2	2	2	3	3	3	3	2	20
47	Sesar	3	3	3	3	3	2	2	2	21
48	Lisa Nurfadillah Ningsih	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	Fitra	2	2	3	3	2	2	3	3	20
50	Rijal	3	3	3	2	2	2	2	3	20
51	Risda	2	2	2	3	3	3	2	3	20
52	Firman	2	3	2	3	2	3	2	2	19
53	Fikran	3	3	3	2	2	2	2	2	19
54	Nisma	2	3	3	2	3	2	3	3	21

NO	Nama Responden	Ketepatan Waktu								Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	
55	Silvi	2	2	2	3	3	3	3	3	21
56	Hardiyana	2	2	2	3	3	3	3	2	20
57	Ninda	3	3	3	3	2	3	2	2	21
58	Tina	3	2	2	2	2	3	3	3	20
59	Cinta	3	2	2	3	3	2	2	2	19
60	Lina	3	2	3	2	2	2	2	2	18
61	Linda	2	2	2	2	2	2	2	2	16
62	Mawar	2	3	2	2	3	2	2	3	19
63	Mayang	3	3	3	2	2	3	2	3	21
64	Dedi	3	2	3	2	3	2	3	2	20
65	Sabri	2	3	3	2	2	3	2	3	20
66	Risma	2	3	3	2	2	3	3	3	21
67	Marwa	3	3	3	3	3	3	3	3	24
68	Waliana	4	2	4	2	2	2	2	2	20
69	Dini	3	3	3	3	2	3	2	3	22
70	Rehan	2	3	3	3	2	2	3	3	21
71	Sul	2	2	3	3	2	3	2	3	20
72	Kila	2	3	2	3	2	2	2	3	19
73	Rendi	3	3	2	2	2	2	3	3	20

NO	Nama Responden	Ketepatan Waktu								Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	
74	Lala	2	3	3	2	3	3	2	3	21
75	Ani	3	3	3	2	2	2	2	2	19
Alternative Jawaban										
SS	4	6	4	9	11	9	5	5	5	54
S	3	46	40	44	32	35	40	41	42	320
KR	2	23	30	22	32	31	30	29	22	219
TS	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1



Lampiran 5. Data Mentah

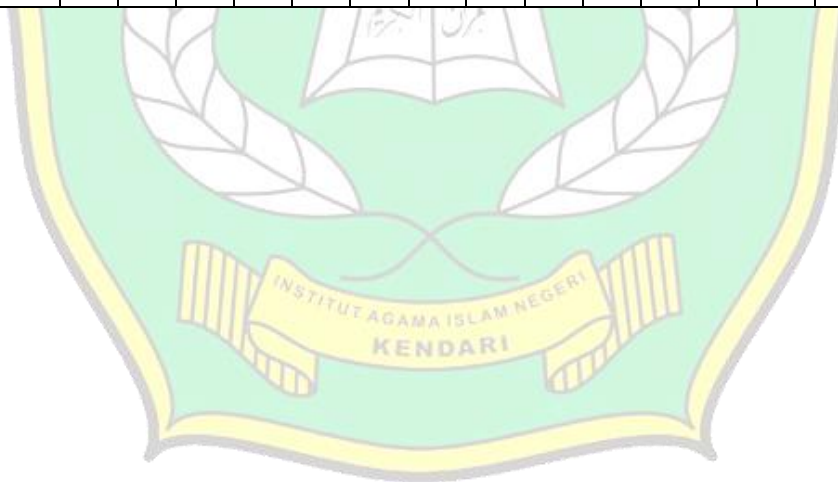
Data Mentah X3

NO	Nama Responden	Fasilitas																Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Fedi Andhika Putra	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	42	
2	Ikmal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	35
3	Rika	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	44
4	Mirrawati	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	47
5	Yusril	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	52
6	Anggi Abni Pratista	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	41
7	Rezky	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	44
8	Nurul	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	1	2	2	45
9	Yuliyanti	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	49
10	Elvi Nanda Rosa	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	1	3	2	48
11	Sahril	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	45
12	Rasman	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
13	Fitri	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	1	2	2	49
14	Febrian	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	35
15	Nurfadillah	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	52

NO	Nama Responden	Fasilitas																Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
35	Ade Firawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
36	Aisyah	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	48
37	Utsman	4	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	54
38	Ardani	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	31
39	Fitra	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	44
40	Aswan	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	43
41	Astina	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	1	2	2	43
42	Hilda Yanti	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	38
43	Rizaljin	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	39
44	Icha	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
45	Muh.Akchal	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	44
46	Indri Febrianti	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	48
47	Sesar	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	50
48	Lisa Nurfadillah Ningsih	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	1	3	3	43
49	Fitra	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	47
50	Rijal	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	39
51	Risda	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	38
52	Firman	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	41
53	Fikran	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	37

NO	Nama Responden	Fasilitas																Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
54	Nisma	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	40
55	Silvi	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	37
56	Hardiyana	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	41
57	Ninda	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	41
58	Tina	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	39
59	Cinta	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	44
60	Lina	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
61	Linda	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	39
62	Mawar	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	37
63	Mayang	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	37
64	Dedi	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40
65	Sabri	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	38
66	Risma	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	37
67	Marwa	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	38
68	Waliana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
69	Dini	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	39
70	Rehan	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	38
71	Sul	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	37
72	Kila	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	39

NO	Nama Responden	Fasilitas																Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
73	Rendi	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	37
74	Lala	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	36
75	Ani	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	43
Alternative Jawaban																		
SS	4	6	7	7	7	4	3	4	2	6	7	8	11	5	2	3	4	86
S	3	31	40	44	46	33	39	45	42	40	36	45	38	50	25	27	26	607
KS	2	38	28	23	22	38	33	26	31	29	32	22	26	20	38	45	45	496
TS	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	11



Lampiran 6. Data Mentah

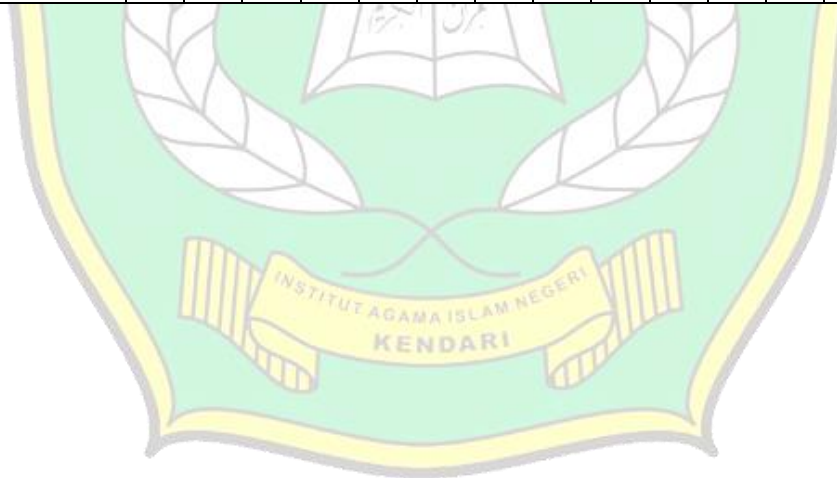
Data Mentah Y

NO	Nama Responden	Kepuasan Pelanggan														Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Fedi Andhika Putra	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	40
2	Ikmal	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	35
3	Rika	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	46
4	Mirnawati	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	47
5	Yusril	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	49
6	Anggi Abni Pratista	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	52
7	Rezky	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
8	Nurul	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	50
9	Yuliyanti	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	44
10	Elvi Nanda Rosa	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	4	3	2	45
11	Sahril	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	48
12	Rasman	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	42
13	Fitri	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	47
14	Febrian	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	40
15	Nurfadillah	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	53

NO	Nama Responden	Kepuasan Pelanggan														Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
35	Ade Firawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
36	Aisyah	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	35
37	Utsman	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
38	Ardani	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
39	Fitra	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
40	Aswan	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	34
41	Astina	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44
42	Hilda Yanti	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	34
43	Rizaljin	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	42
44	Icha	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
45	Muh.Akchal	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	41
46	Indri Febrianti	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	42
47	Sesar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
48	Lisa Nurfadillah Ningsih	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	37
49	Fitra	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	48
50	Rijal	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	41
51	Risda	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	39
52	Firman	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	38
53	Fikran	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	36

NO	Nama Responden	Kepuasan Pelanggan														Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
54	Nisma	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
55	Silvi	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	36
56	Hardiyana	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42
57	Ninda	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	36
58	Tina	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	40
59	Cinta	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	37
60	Lina	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	33
61	Linda	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	36
62	Mawar	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	36
63	Mayang	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	33
64	Dedi	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	36
65	Sabri	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	35
66	Risma	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	35
67	Marwa	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	39
68	Waliana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	42
69	Dini	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
70	Rehan	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	35
71	Sul	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	38
72	Kila	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	36

NO	Nama Responden	Kepuasan Pelanggan														Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
73	Rendi	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	39
74	Lala	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41
75	Ani	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	38
Alternative Jawaban																
SS	4	5	2	6	11	7	10	6	2	3	2	1	6	6	2	69
S	3	49	49	47	31	34	33	38	49	44	37	41	45	47	43	587
KS	2	21	24	22	33	34	31	31	24	28	36	33	24	22	30	393
TS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Lampiran 10. Dokumentasi

FOTO FOTO PENELITIAN

J&T EXPRESS POLEANG

1. Tampak Depan J&T



2. Tempat Admin



3. Tampak Dalam J&T Express



4. Dokumentasi



5. Wawancara Sejarah dan Struktur J&T Express



6. Pembagian Kuesioner





CERTIFICATE OF SIMILARITY

This award is given to

Selwiana

Title :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS KECAMATAN POLEANG KABUPATEN BOMBANA

This is to Certify that document detailed below has been evaluated by plagiarism/ similarity checking software iithenscate (turnitin). The content was found plagiarism free of 9% (below permissible) limit).

Kendari, 16 Maret 2023
Document Examiner

Wendari



CURRICULUM VITAE

**Identitas Diri**

- a. Nama : Selviana
- b. NIM : 19050101138
- c. Tempat Tanggal Lahir : Kalibaru, 04 Mei 2002
- d. Agama : Islam
- e. Jenis Kelamin : Perempuan
- f. Anak ke : 1
- g. Alamat Asal : Desa Kalibaru, Kec. Poleang Selatan, Kab. Bombana
- h. Hobi : Olahraga
- i. E-mail : Selvivy81@gmail.com

Data Keluarga

- a. Nama Orang Tua
1. Ayah : Roy
 2. Ibu : Rosmina
- b. Saudarah : Nabilla

Riwayat Pendidikan

- a. TK : TK Persiapan Negeri Agats
- b. SD/MI : Sdn 3 Batuputih, Kabupaten Bombana
- c. SMP/MTS : Smpn 10 Poleang Selatan, Kabupaten Bombana
- d. SMS/MAN : Sman 07 Bombana