



Data Responden :

1. Usia anda saat ini :
  - a. 13-20 tahun
  - b. 21-25 tahun
  - c. 25-30 tahun
  - d. 31-35 tahun
  - e. >50 tahun
2. Jenis kelamin :
  - a. Perempuan
  - b. Laki-laki
3. Pendidikan :
  - a. SD/MI
  - b. SMP/MTS
  - c. SMA/Madrasah Aliyah
  - d. Perguruan Tinggi
  - e. lainnya
4. Pekerjaan anda saat ini :
  - a. Pelajar/mahasiswa
  - b. Wiraswasta
  - c. PNS/BUMN
  - d. Pegawai Swasta
  - e. lainnya
5. Penghasilan per bulan:
  - a. Rp. 2000.000
  - b. Rp. 3000.000 – Rp. 4000.000
  - c. Rp. 5000.000 – Rp. 6000.000
  - d. >Rp. 7000.000

Penelitian Tentang Tarif di PT. JNE Agen Semampir

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	R	TS	STS
1. Tarif yang ditawarkan (OKE, REG, YES) terjangkau oleh pelanggan					
2. Tarif yang ditetapkan PT. JNE disesuaikan dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan (OKE, REG, YES)					
3. Tarif layanan ditetapkan sesuai dengan keinginan pelanggan					
4. Pelanggan rutin yang melakukan transaksi di atas Rp. 100.000,-					

mendapatkan potongan tarif sebesar 5%					
5. Tarif yang ditetapkan sesuai manfaat layanan yang diberikan oleh PT. JNE					

Penelitian Tentang Kualitas Layanan di PT. JNE Agen Semampir

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	R	TS	STS
1. Keberangkatan kendaraan/alat angkut sesuai dengan jadwal					
2. Karyawan PT. JNE memiliki kemampuan layanan yang memuaskan					
3. Layanan PT. JNE sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
4. PT. JNE bersedia menerima complain apabila terjadi kesalahan yang tidak disengaja					
5. Layanan PT. JNE memperhatikan ketetapan waktu dan keselamatan barang yang dikirim					
6. PT. JNE memberikan ganti rugi bila pelanggan bersedia mengasuransikan barang/paket yang dikirimkan					
7. PT. JNE dalam memberikan informasi yang lengkap tentang layanan kepada para pelanggan					
8. PT. JNE mengutamakan kejujuran dalam layanannya kepada pelanggan					
9. PT. JNE memberikan perhatian kepada para pelanggan yakni bersedia mengirim nomor resi melalui sms sebagai bukti barang telah dikirim					
10. PT. JNE menyediakan jam/waktu layanan lebih panjang dibandingkan perusahaan lain.					

Penelitian Tentang Kepuasan Pelanggan di PT. JNE Agen Semampir

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	R	TS	STS
1. Terdapat kesesuaian antara kinerja yang dihasilkan PT. JNE dengan harapan konsumen					
2. Kualitas pelayanan yang diberikan PT. JNE melebihi harapan konsumen					
3. Saya akan menggunakan jasa di PT. JNE					
4. Saya akan melakukan pengiriman kembali di PT. JNE					
5. Saya akan menyatakan hal-hal positif tentang PT. JNE kepada orang lain.					
6. Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman PT. JNE					

Surabaya, 5 Juni 2019

Sekian terimakasih

Peneliti

Lampiran 2

**Kisi – kisi Instrumen**

**Pengaruh Tarif dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Semampir Surabaya**

Variabel	Variabel	Indikator	Item
X	Tarif (X <sub>1</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan tariff</li> <li>2. Kesesuaian tariff dengan produk</li> <li>3. Daya saing tariff</li> <li>4. Kesesuaian dengan manfaat produk.</li> </ol>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p>
X	Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berwujud (<i>tangible</i>)</li> <li>2. Keandalan (<i>reability</i>)</li> <li>3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</li> <li>4. Jaminan dan Kepastian (<i>assurance</i>)</li> <li>5. Empati (<i>empaty</i>)</li> </ol>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Y	Kepuasan Pelanggan (Y)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesesuaian harapan</li> <li>- Minat berkunjung kembali</li> <li>- Bersedia merekomendasi</li> </ul>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>

Lampiran 3

Tabulasi Data Responden

Responden ke	Usia	Kelamin	penghasilan	Pendidikan	Pekerjaan	Tarif (X1)					Total X1	Kualitas Layanan (X2)										Total X2	Kepuasan Pelanggan Y						Total Y
						X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	3	4	23
2	3	2	1	3	2	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	3	4	4	4	23
3	2	1	1	3	4	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45	4	4	4	4	4	4	24
4	2	1	1	3	4	5	5	4	4	5	23	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	35	4	3	4	4	4	4	23
5	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	24
6	2	1	1	3	4	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	5	4	4	25
7	4	2	4	4	2	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42	4	4	4	4	4	4	24
8	3	2	2	3	4	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42	4	4	5	4	4	4	25
9	3	1	1	3	4	4	5	4	5	4	22	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	43	5	5	4	4	4	5	27
10	4	2	3	4	4	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	46	4	4	4	4	4	4	24
11	2	2	2	4	1	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	44	4	5	4	4	5	4	26
12	2	1	2	4	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
13	2	1	1	4	1	3	3	3	2	3	14	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37	3	4	2	3	3	3	18
14	2	1	3	4	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
15	2	1	3	4	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
16	2	1	3	4	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
17	1	1	2	4	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
18	2	1	2	4	1	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	3	4	4	3	3	21
19	1	1	2	4	1	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37	4	3	4	4	4	4	23
20	3	2	1	3	5	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43	4	4	4	5	5	5	27
21	2	1	1	3	4	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	40	4	4	4	4	4	4	24
22	3	2	3	5	5	5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	46	4	4	4	4	4	4	24
23	2	1	2	3	1	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	24
24	3	1	2	3	5	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	47	5	5	5	5	5	5	30
25	2	1	2	3	1	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	30
26	2	2	2	5	2	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	46	5	5	5	5	5	5	30
27	2	1	2	4	1	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	30
28	2	2	1	3	2	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	30
29	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	4	4	4	23
30	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	3	4	23
31	2	1	3	4	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
32	2	1	3	4	1	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	24
33	1	1	2	4	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
34	2	1	2	3	4	3	5	3	4	4	20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	3	4	4	4	4	4	23
35	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43	4	5	4	5	4	5	27
36	2	1	2	3	4	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	45	5	5	5	4	5	4	28
37	2	2	1	3	4	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42	4	4	5	4	4	4	25
38	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44	5	4	5	4	5	4	27
39	2	1	1	2	5	5	4	5	5	4	23	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	45	4	4	5	4	5	4	26
40	2	2	2	4	4	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42	5	5	5	4	4	4	28
41	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42	4	4	4	5	5	4	26
42	4	1	1	4	4	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	4	24
43	3	2	1	3	2	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
44	2	1	1	3	4	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	4	4	4	4	24
45	4	2	4	4	2	5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	24
46	2	2	1	3	4	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42	4	5	4	4	4	4	25
47	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	5	4	4	26
48	3	1	2	4	3	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	41	3	4	4	3	3	3	20
49	2	2	1	3	1	4	4	5	3	4	20	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	43	4	4	5	5	5	5	29
50	3	1	3	5	4	5	4	5	4	4	22	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	47	5	5	5	4	5	4	28
51	1	2	2	3	1	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	46	4	5	5	5	5	4	28
52	2	1	2	4	4	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	46	4	5	5	5	4	5	28
53	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44	4	4	5	4	4	4	25
54	2	1	2	4	3	4	3	4	5	5	21	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	45	4	4	4	5	4	4	25
55	2	2	2	4	1	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43	5	4	4	4	5	4	27
56	2	1	1	3	4	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	5	4	4	4	4	26
58	4	2	1	5	4	5	4	5	4	3	21	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47	4	4	4	5	5	4	26
59	1	1	2	5	4	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	45	4	5	4	4	5	4	26
60	1	2	2	5	4	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43	5	4	5	4	4	4	26
61	1	1	2	3	1	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45	4	5	4	4	4	5	26
62	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	23	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48	5	4	4	4	5	5	27
63	3	1	1	3	4	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	44	4	5	4	5	5	4	27

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.449**	.266**	.285**	.278**	.704**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.004	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.449**	1	.351**	.082	.394**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.417	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.266**	.351**	1	.075	.178	.555**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.457	.077	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.285**	.082	.075	1	.340**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.004	.417	.457		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.278**	.394**	.178	.340**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.077	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.704**	.695**	.555**	.574**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.309**	.491**	.208*	.374**	.300**	.654**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.038	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.309**	1	.323**	.354**	.350**	.367**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.002		.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.491**	.323**	1	.393**	.421**	.310**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.208*	.354**	.393**	1	.466**	.497**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.038	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.374**	.350**	.421**	.466**	1	.482**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.300**	.367**	.310**	.497**	.482**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.654**	.652**	.718**	.689**	.749**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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



**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.368**	.304**	.186	.256*	.308**	.091	.208*	.214*	.267**	.589**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.064	.010	.002	.368	.038	.033	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.368**	1	.235*	.234*	.152	.106	.100	.182	.384**	.312**	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000		.018	.019	.131	.294	.323	.070	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.304**	.235*	1	.366**	.241*	.231*	.210*	.106	.265**	.152	.564**
	Sig. (2-tailed)	.002	.018		.000	.016	.021	.036	.294	.008	.131	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.186	.234*	.366**	1	.153	.361**	.227*	.214*	.308**	.156	.596**
	Sig. (2-tailed)	.064	.019	.000		.128	.000	.023	.033	.002	.120	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.256*	.152	.241*	.153	1	-.025	.192	.018	.307**	.210*	.449**
	Sig. (2-tailed)	.010	.131	.016	.128		.805	.055	.856	.002	.036	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.308**	.106	.231*	.361**	-.025	1	.174	.272**	.169	.131	.507**
	Sig. (2-tailed)	.002	.294	.021	.000	.805		.083	.006	.093	.194	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.091	.100	.210*	.227*	.192	.174	1	.371**	.273**	.251*	.534**
	Sig. (2-tailed)	.368	.323	.036	.023	.055	.083		.000	.006	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.208*	.182	.106	.214*	.018	.272**	.371**	1	.212*	.163	.501**
	Sig. (2-tailed)	.038	.070	.294	.033	.856	.006	.000		.035	.106	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.214*	.384**	.265**	.308**	.307**	.169	.273**	.212*	1	.307**	.620**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.008	.002	.002	.093	.006	.035		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	.267**	.312**	.152	.156	.210*	.131	.251*	.163	.307**	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	.007	.002	.131	.120	.036	.194	.012	.106	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.589**	.563**	.564**	.596**	.449**	.507**	.534**	.501**	.620**	.539**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Lampiran 5

### Hasil Uji Reliabilitas

#### Tarif (X<sub>1</sub>)

Cronbach's Alpha	N of Items
.648	5

#### Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>)

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	10

#### Kepuasan Pelanggan (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	6

Lampiran 6

Uji Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.075	2.331		1.319	.190
1 Tarif X1	.060	.112	.049	.537	.592
1 Kualitas Layanan X2	.493	.067	.672	7.367	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 <sup>a</sup>	0.494	0.484	1.48124

Uji t ( Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.075	2.331		1.319	.190
1 Tarif X1	.060	.112	.049	.537	.592
1 Kualitas Layanan X2	.493	.067	.672	7.367	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

## Uji F (Simultan)

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	207.934	2	103.967	47.385	.000 <sup>b</sup>
Residual	212.826	97	2.194		
Total	420.76	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Tarif

## Tabel Frekuensi

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
R	3	3.0	3.0	3.0
S	65	65.0	65.0	68.0
SS	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
R	4	4.0	4.0	4.0
S	70	70.0	70.0	74.0
SS	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
R	6	6.0	6.0	6.0
S	76	76.0	76.0	82.0
SS	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
R	5	5.0	5.0	6.0
S	70	70.0	70.0	76.0
SS	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
R	2	2.0	2.0	3.0
S	65	65.0	65.0	68.0
SS	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	6	6.0	6.0	6.0
S	68	68.0	68.0	74.0
SS	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	6	6.0	6.0	6.0
S	69	69.0	69.0	75.0
SS	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	5	5.0	5.0	5.0
Valid S	74	74.0	74.0	79.0
Valid SS	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	4	4.0	4.0	4.0
Valid S	59	59.0	59.0	63.0
Valid SS	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	2	2.0	2.0	2.0
Valid S	69	69.0	69.0	71.0
Valid SS	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	3	3.0	3.0	3.0
Valid S	62	62.0	62.0	65.0
Valid SS	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	6	6.0	6.0	6.0
S	66	66.0	66.0	72.0
SS	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	2	2.0	2.0	2.0
S	68	68.0	68.0	70.0
SS	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	4	4.0	4.0	4.0
S	74	74.0	74.0	78.0
SS	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	7	7.0	7.0	7.0
S	72	72.0	72.0	79.0
SS	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Y.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	5	5.0	5.0	5.0
S	71	71.0	71.0	76.0
SS	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Y.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	4	4.0	4.0	4.0
S	70	70.0	70.0	74.0
SS	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Y.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
R	4	4.0	4.0	5.0
S	73	73.0	73.0	78.0
SS	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Y.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	2	2.0	2.0	2.0
S	74	74.0	74.0	76.0
SS	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**Y.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	5	5.0	5.0	5.0
S	68	68.0	68.0	73.0
SS	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Y.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	3	3.0	3.0	3.0
S	77	77.0	77.0	80.0
SS	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA - 1 (S-1)  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dati Rahmah  
Noreg Mahasiswa : 20151221052  
Jurusan : MANAJEMEN  
Hari/Tanggal : Senin, 15 Juli 2019

Kami telah menyetujui perbaikan/refisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas

Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Dra Siti Salbiyah, M.Kes		23/7 2019
Dr. Didin Fatihuddin, SE, M.Si.		21/7 2019
Dr. M. Anang Firmansyah, MM		23/7 2019

Catatan

Setiap Mahasiswa membuat rangkap 3





# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

## PUSAT BAHASA

Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60113 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2  
Email: [pusba.umsby@gmail.com](mailto:pusba.umsby@gmail.com)

### ENDORSEMENT LETTER 273/PB-UMS/EL/VII/2019

This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : The Effect of Tariff and Quality Service on Customer Satisfaction of PT.  
*Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agent of Semampir, Surabaya.*


Student's name : Dati Rahmah

Reg. Number : 20151221052

Department : S1 Manajemen

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, 22 July 2019

  
Waode Hamsia, M.Pd





# FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Program Studi : Manajemen - Akuntansi (Terakreditasi B)

ISO 9001:2015 Certified Equal Assurance JAS-ANZ

Jln. Sutorejo No. 59 Surabaya Telp. (031) 3811966 Fax. (031) 3813097

website: <http://fe.um-surabaya.ac.id> email : [fe@um-surabaya.ac.id](mailto:fe@um-surabaya.ac.id)

Nomor : 183/II.3.AU/A/FEB/VI/2019  
Lamp : -  
Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

Kepada :  
Yth. Pimpinan PT. JNE Agen Semampir Surabaya  
Jl. Medokan Semampir Indah no. 79, Sukolilo, Surabaya

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setujui.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama/NIM : Dati Rahmah/20151221052  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen  
Alamat : Jl. Mushola Ar-Rahmat RT 04 RW 01, Pacitan, Lamongan  
No. Handphone : 085806603852  
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Agen Semampir Surabaya

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surabaya, 24 Juni 2019



Dr. Dita Anna Marina, M.Si. Ak. CA.





**PT. JNE AGEN SEMAMPIR SURABAYA**

JL. Medokan Semampir Indah No. 79, Sukolilo, Surabaya

Website: <https://www.jne.co.id>

Lamp : -

Surabaya, 25 Juni 2019

Hal : Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Widya Ayu Lestari

Jabatan : Pimpinan

Menerangkan bahwa,

Nama/NIM : Dati Rahmah/20151221052

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul:

“Pengaruh Tarif dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Agen Semampir Surabaya”

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat Kami,

Pimpinan PT. JNE Agen Semampir

Widya Ayu Lestari







## DOSEN PEMBIMBING I

## DOSEN PEMBIMBING II

TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF	TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF
14-01-19	Acc utl laporan top pribadi dan		16/1/19	Perbaikan Bab 4 dan 5	
16-01-19	Peminoran Laporan bab I, II, III & Revisi		3/7/19	Perbaikan Bab 4	
16-01-19	Penulisan bab IV, V dan enkues		7/7/19	Perbaikan Bab 4 Pembahasan	
17-01-19	Draft bab IV & V dan 2 pribadi danai proposal		5/7/19	Perbaikan Bab 5 Kesimpulan	
17-01-19	Acc Bab I, II, III dan 2 st. dan uji pemin			Acc dan always tak 5/7/19	
	NB: 8 x Bimbingan			NB: 11 x Bimbingan	

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

"KAPRODI AKUNTANSI/MANAJEMEN

MENGETAHUI  
DEKAN,

Dr. M. Anang Firmansyah, MM.

Anita Rossawarni, SE, M. SE.

Dr. Dra. Anna Manina, M.Si, Ak. CA.