

Lampiran

Lampiran 1

Kuesioner Terbuka Observasi Awal

NAMA :

USIA : ____ th

Berikan penilaian anda mengenai kualitas pelayanan dan kelengkapan fitur atau layanan dari perusahaan penyedia jasa POS Indonesia. Tuliskan penilaian ataupun kritikan anda pada kotak bagian pertama serta saran pada bagian yang kedua.

Lampiran 2

Hasil Kuesioner Terbuka Sebelum Diklasifikasikan

Reponden (R)	Faktor pertimbangan dalam memilih jasa pengiriman	Fasilitas pengiriman yang dipertimbangkan dalam memilih jasa pengiriman
R1	a. Pengiriman murah antar daerah b. Kecepatan pengiriman / tepat waktu	a. Adanya jasa asuransi b. Pelayanan bagus
R2	Cepat dan aman sampai alamat tujuan	a. Penjemputan paket ke rumah b. Fasilitas online seperti pembayaran ongkir dan lain-lain
R3	a. Ongkir yang murah b. Cepatnya pengiriman	a. Adanya resi b. Adanya system COD c. Adanya potongan diskon di tanggal tertentu
R4	a. Harga / biaya b. Waktu kiriman c. Layanan kiriman	a. Ketersediaan kantor cabang b. Ketersediaan kurir AJ / <i>pick up service</i>
R5	a. Karena biaya ongkos kirim lebih murah b. Pelayanan lebih cepat c. Bias <i>pick up</i>	a. Tempat pelayanan nyaman b. Pegawainya ramah-ramah c. Pekerjaannya juga bisa lebih mudah
R6	a. Ongkos kirim b. <i>Pick up order</i> c. Promo diskon pengiriman	a. Adanya resi b. Adanya aplikasi pendukung c. Pengiriman yang on time
R7	a. Biaya pengiriman b. Kecepatan dan ketepatan waktu c. Permintaan pembeli	a. Adanya sistem <i>pick up</i> b. Pelayanan baik c. Tempat pelayanan nyaman
R8	Cepat, keamanan	Jemput paket, ramah
R9	Cepat, murah, dan aman	Diambil oleh kurir, tempat pelayanan nyaman, pelayan sopan ramah

Lampiran 2

Hasil Kuesioner Terbuka Sebelum Diklasifikasikan (Lanjutan)

R10	a. Pengiriman cepat b. Pegawainya ramah c. Bisa bayar COD	Adanya layanan antar jemput barang
R11	a. Pengiriman cepat b. Ongkir murah di area jawa c. Keamanan paket	a. Adanya fitur jemput paket b. Pelayanan ramah c. Fitur pelayanan yang lengkap (pos tidak menyediakan cargo)
R12	Pengiriman bisa dipercaya, murah, lama pengiriman	Adanya resi
R13	a. Biaya pengiriman b. Fasilitas c. Kecepatan dalam pengiriman d. pelayanan	Jasa penjemputan jika paketan banyak
R14	a. ongkos kirim b. waktu/lama pengiriman c. keamanan paket d. kredibilitas jasa pengiriman	a. fasilitas <i>pick up</i> b. keramahan kurir
R15	Karena pesanan barang di luar daerah bahkan provinsi untuk itu kami memakai jasa pengiriman	Kantor pos, JNE, J&T tergantung permintaan konsumen
R16	a. Kecepatan dalam pengiriman / pengambilan paket b. Keramahan kurir	a. Ketepatan waktu pengambilan paket b. Jasa <i>packing</i> c. Antar jemput paket d. Voucher tiap bulan dari tempat pengiriman / dari kurir
R17	a. Ongkos kirim yang murah b. Ketepatan waktu pengiriman	a. COD b. Kurir ramah
R18	a. Keamanan b. Tepat waktu / cepat c. murah	a. adanya jaminan keamanan barang b. adanya tanggung jawab bila terjadi masalah c. jemput paket / <i>pick up</i>

Lampiran 2

Hasil Kuesioner Terbuka Sebelum Diklasifikasikan (Lanjutan)

R19	Untuk mempercepat / memperancar proses pemasaran dari lokal dan luar provinsi	Yang terpenting bagi kami ketepatan waktu sehingga tidak menghilangkan kepercayaan pada konsumen
R20	a. pelayanan bagus b. pengiriman cepat c. biaya murah	a. Pempat pelayanan nyaman b. Antrean teratur c. Pelayanan ramah dan sigap d. Permintaan cepat
R21	a. Ongkir murah b. Banyak diskon c. Pelayanan terhadap konsumen yang ramah	a. Tersedianya layanan COD, mempermudah kita yang ingin bayar setelah barang diterima b. Adanya layanan <i>one day service</i> , bagi yang ingin kirim makanan c. Adanya layanan antar jemput barang, mempermudah kita yang sedang sibuk
R22	Barang aman dan tidak rusak	Pelayanan yang baik, pengiriman yang cepat dan murah
R23	Estimasi pengiriman barang, keamanan barang sampai tujuan, ongkir	Tepat waktu, biaya terjangkau
R24	a. Ongkos pengiriman b. Estimasi sampai tujuan c. Keamanan barang yang dikirim d. Jauh tidaknya dari alamat penerima e. Jasa pengiriman yang jelas dan legal	a. Adanya sistem COD b. Pengiriman kilat
R25	Tentang pelayanan, kecepatan pengiriman, ongkos kirim serta permintaan pembeli	Fasilitas antar jemput barang
R26	Jarak dalam pengiriman, keamanan, dan ongkir / biaya pengiriman	Keamanan, kecepatan, asuransi dan harga

Lampiran 2

Hasil Kuesioner Terbuka Sebelum Diklasifikasikan (Lanjutan)

R27	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan b. harga 	<ul style="list-style-type: none"> a. barang diambil langsung oleh kurir b. asuransi
R28	<ul style="list-style-type: none"> a. tepat waktu b. keamanan c. murah 	<ul style="list-style-type: none"> a. tanggung jawab terhadap paket yang terjadi kerusakan b. keamanan yang terjamin
R29	<ul style="list-style-type: none"> a. lebih praktis : karena kita cukup menyerahkan barang ke jasa pengiriman, lalu membayar sejumlah uang, dan kita menunggu pengiriman barang sampai ke penerima, tak hanya itu, sekarang terdapat metode <i>pick up</i> barang. Jadi kita tak perlu repot menyerahkan barang ke jasa kirim b. lebih aman : pihak jasa pengiriman pasti akan menjamin barang kiriman, sampai tangan penerima dengan aman. c. Harga terjangkau : tak hanya aman, dari segi hargapun juga terjangkau 	<ul style="list-style-type: none"> a. Dari segi pelayanan kepada konsumen sangat memuaskan b. Terdapat layanan <i>pick up</i>, yang mungkin lebih praktis c. Terdapat layanan COD, jadi lebih mudah.
R30	<ul style="list-style-type: none"> a. Tepat waktu b. Cepat sampai c. Murah 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tanggung jawab terhadap paket apabila terjadi kerusakan b. COD
R31	<ul style="list-style-type: none"> a. Harga lebih terjangkau b. Jarak tempat ekspedisi c. Terdapat fasilitas diskon d. Tersedia bayar ditempat / COD e. Terdapat layanan kurir ambil di tempat 	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan kepada customer b. Ruang tunggu yang nyaman c. Pengantaran barang ke tempat tujuan

Lampiran 2

Hasil Kuesioner Terbuka Sebelum Diklasifikasikan (Lanjutan)

R32	a. Kecepatan waktu pengiriman b. Biaya pengiriman c. Fasilitas / keuntungan yang diberikan ekspedisi kepada saya	a. Memiliki jangkauan area yang luas b. Barang aman sampai tujuan c. Bisa di <i>tracking</i>
R33	Lebih mudah, efisien dalam usaha lebih murah juga aman	Harga, ketepatan dan waktu yang lebih cepat, dan keamanan
R34	a. Ketepatan waktu / kecepatan waktu ke alamat yang di tuju b. Mudah dan cepat	a. Keramahan dan kecepatan waktu kealamat yang dituju b. Mudah dan cepat
R35	a. Tingkat kecepatan dalam pengiriman b. Pengalaman cepat, tepat, ramah	a. Dapat diskon b. Bisa COD c. Bisa jemput paket ditempat
R36	a. Indah logistik cargo b. pos	a. kurir sangat ramah b. jemput barang paket c. biaya cukup murah
R37	Biaya pengiriman dan ketepatan waktu	Pengambilan langsung took
R38	Kecepatan dan ketepatan waktu dalam mengirimkan paket, ongkos kirim, <i>customer service</i> (tentang bagaimana / cara kurir menyampaikan paketnya contoh : ramah/tidak, amanah / tidak)	a. <i>pick up</i> paket, karena sangat membantu sekali ketika sedang repot dan tidak bisa <i>drop</i> paket di <i>counter</i> b. <i>cashless payment</i> karena lebih simple dan irit waktu c. <i>keramahan kurir</i>
R39	Memilih ongkir yang paling murah, dengan estimasi pengiriman yang paling cepat	Perusahaan ekspedisi yang memiliki kurir yang ramah, dengan kantor yang memiliki fasilitas nyaman, serta menyediakan sistem COD dan memiliki sistem antar jemput paket tanpa harus menjadi member dari ekspedisi tersebut.

Lampiran 2

Hasil Kuesioner Terbuka Sebelum Diklasifikasikan (Lanjutan)

R40	Permintaan pembeli, biaya ongkir terjangkau, pelayanan jemput paket, estimasi sampainya barang	Fasilitas jemput paket
R41	Kecepatan dan keamanan paket	Asuransi jika terjadi kerusakan dalam pengiriman
R42	Harga dan lama pengiriman, dan salah satunya juga besarnya bentuk (volume) menjadi bahan pertimbangan	Fasilitas antar jemput
R43	Waktu pengiriman, keamanan, kenyamanan	Kenyamanan ketika memilih tempat untuk mengirim jasa, pelayanan yang ramah dan baik, akses ke tempat pengiriman yang dekat.
R44	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan sopan dan baik b. Cepat / langsung ke tempat tujuan tanpa harus muter-muter dulu ke gudang satu ke yang lainnya c. Estimasi barang sampai ditempat tujuan jelas 	<ul style="list-style-type: none"> a. Bisa diambil di rumah / took tanpa harus ke tempat pengiriman b. Selalu ada kurir disekitar wilayah kita, yang sewaktu-waktu bisa dihubungi
R45	<ul style="list-style-type: none"> a. Tarif atau biaya ongkos kirim yang murah dan terjangkau b. Waktu pengiriman yang cepat dan tepat waktu c. Keamanan barang yang dikirim terjamin d. Jasa kirim memiliki jangkauan yang luas ada agen pengiriman dimana-mana e. Pelayanan pihak jasa kirim yang baik, tanggung jawab, kurir ramah, bisa COD, ada fitur <i>tracking</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Ada fasilitas penjemputan paket b. Ada fasilitas cargo sehingga bisa kirim baranh yang ukurannya besar c. Ada fasilitas <i>tracking</i> sehingga memudahkan pengecekan barang

Lampiran 2

Hasil Kuesioner Terbuka Sebelum Diklasifikasikan (Lanjutan)

R46	Guna mempertimbangkan memilih jasa pengiriman yang paling utama waktu pengiriman demi meningkatkan pelayanan produk penjualan yang akan kita kirimkan, aspek berikutnya biaya yang dikeluarkan ketika banyak jasa pengiriman dengan kecepatan proses pengiriman yang sama cepatnya akan kita pilih jasa pengiriman yang lebih murah	Demi produk penjualan kita lebih aman fasilitas pelayanan yang akan kita pertimbangkan salah satunya keamanan produk supaya tidak merubah bentuk produk dan memberikan fasilitas <i>packing</i> rapi dan aman ketika proses pengiriman
R47	Saya memilih jasa pengiriman bisnis saya, saya pertimbangkan dengan memilih kualitas pengiriman yang terbaik, dengan melihat sarana jasa pengiriman yang sudah terpercaya, pelayanan yang sangat baik, dan kepercayaan juga tentunya, selain itu juga biaya saya pertimbangkan karena dengan melihat jasa pengiriman yang tepat akan lebih mudah untuk kedepannya	Untuk fasilitas, saya pertimbangkan yang pengirimannya cepat sampai, dan kualitasnya yang baik juga tentunya, yang jasa pengiriman memfasilitasi untuk <i>packing</i> yang aman juga, selain itu juga untuk fasilitas respon yang baik, dan konfirmasi yang cepat untuk pencapaian barang.

Lampiran 3

Hasil Kuesioner Terbuka Setelah Diklasifikasikan

No.	Keinginan Pelanggan
1.	Estimasi waktu
2.	Keamanan barang
3.	Biaya pengiriman
4.	Kecepatan pengiriman
5.	Pelayanan yang baik (cepat, tepat, ramah)
6.	Adanya diskon
7.	Tersedianya layanan cod
8.	Tersedianya layanan jemput paket / pick up barang
9.	Jarak dari alamat penerima
10.	Jasa pengiriman jelas dan legal
11.	Adanya fasilitas pengiriman kilat / one day service
12.	Adanya asuransi / jaminan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan paket
13.	Permintaan pembeli
14.	Kurir yang ramah
15.	Jasa pengiriman yang terpercaya
16.	Kualitas pengiriman yang terbaik
17.	Kepercayaan pelanggan dengan pihak ekspedisi
18.	Fasilitas packing yang aman dan rapi
19.	Respon yang baik
20.	Konfirmasi yang cepat ketika barang sudah sampai
21.	Adanya resi dan bisa di tracking
22.	Fasilitas pelayanan yang lengkap
23.	Kenyamanan tempat pelayanan
24.	Jarak akses ke tempat pengiriman dekat
25.	Ketersediaan kantor cabang

26.	Kredibilitas jasa pengiriman
27.	Tersedianya aplikasi pendukung
28.	Adanya kurir/ agen yang tersebar di beberapa tempat dan mudah untuk dihubungi
29.	Kecepatan / ketepatan waktu dalam pengambilan paket (sistem pick up)
30.	Jasa pengiriman memiliki jangkauan area yang luas
31.	Bisa menggunakan sistem pembayaran non tunai / cashless payment
32.	Ketepatan waktu
33.	Kurir cepat tanggap
34.	Tersedianya fasilitas cargo untuk paket dengan ukuran besar
35.	Kemudahan dalam melakukan pengiriman
36.	Antrean yang teratur

KUESIONER TERTUTUP

(Derajat Kepentingan)

Petunjuk Pengisian :

1. Berilah tanda centang (✓) pada tempat yang disediakan untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan pendapat atau keinginan anda
2. Jawaban yang anda berikan akan dimasukkan dalam matrik perencanaan dalam pengolahan data penelitian kualitas jasa pelayanan skripsi saya Rina Yuniasih dengan judul “Pengaplikasian metode service quality dan quality function deployment pada perusahaan ekspedisi dalam rangka peningkatan kualitas internalnya”
3. Keterangan :
 - 1) (STP) Sangat tidak penting
 - 2) (TP) Tidak penting
 - 3) (RR) Ragu-ragu
 - 4) (P) Penting
 - 5) (SP) Sangat penting

No.	Atribut Jasa Dimensi <i>Tangibles</i> / Bukti Nyata	STP	TP	RR	P	SP
1.	Tersedianya fasilitas <i>packing</i> yang aman dan rapi					
2.	Tempat pelayanan yang nyaman					
3.	Tersedianya aplikasi pendukung					
4.	Kemudahan dalam melakukan pengiriman (jarak akses dekat, kurir / agen tersebar di beberapa tempat dan mudah dihubungi)					
5.	Antrean yang teratur					
	Atribut Jasa Dimensi <i>Reliability</i> / Keandalan					
6.	Fasilitas pelayanan yang lengkap (cargo, COD, pick up barang, cashless payment, one day service, tersedianya resi / bisa di tracking)					
7.	Biaya pengiriman terjangkau					
8.	Kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman serta pengambilan barang (sistem <i>pick up</i>)					
9.	Cakupan area yang luas					

Lampiran 5

KUESIONER TERTUTUP

(Derajat Kepentingan) (Lanjutan)

	Atribut Jasa Dimensi <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap					
10.	Kurir cepat tanggap					
11.	Pelayanan yang cepat dan tepat					
12.	Kurir mengetahui alamat tujuan dengan baik					
13.	Konfirmasi cepat ketika barang sudah sampai					
	Atribut Jasa Dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan					
14.	Keamanan barang					
15.	Adanya asuransi / jaminan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan paket					
16.	Kepercayaan pelanggan menggunakan jasa ekspedisi					
17.	Jasa pengiriman jelas dan legal					
18.	Kredibilitas Perusahaan jasa pengiriman					
	Atribut Jasa Dimensi <i>Empathy</i> / Empati					
19.	Pelayanan yang ramah dan sopan					
20.	Kurir yang ramah					
21.	Respon / tanggapan yang baik terhadap keluhan pelanggan					

KUESIONER TERTUTUP
(Derajat Kepuasan)

Petunjuk Pengisian :

1. Berilah tanda centang (✓) pada tempat yang disediakan untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan pendapat atau keinginan anda
2. Jawaban yang anda berikan akan dimasukkan dalam matrik perencanaan dalam pengolahan data penelitian kualitas jasa pelayanan skripsi saya Rina Yuniasih dengan judul “Pengaplikasian metode service quality dan quality function deployment pada perusahaan ekspedisi dalam rangka peningkatan kualitas internalnya”
3. Keterangan :
 - 1) (STP) Sangat tidak puas
 - 2) (TP) Tidak puas
 - 3) (RR) Ragu-ragu
 - 4) (P) Puas
 - 5) (SP) Sangat puas

No.	Atribut Jasa Dimensi <i>Tangibles</i> / Bukti Nyata	POS					JNE EXPRESS					INDAH LOGISTIK				
		STP	TP	RR	P	SP	STP	TP	RR	P	SP	STP	TP	RR	P	SP
1.	Tersedianya fasilitas <i>packing</i> yang aman dan rapi															
2.	Tempat pelayanan yang nyaman															
3.	Tersedianya aplikasi pendukung															
4.	Kemudahan dalam melakukan pengiriman (jarak akses dekat, kurir / agen tersebar di beberapa tempat dan mudah dihubungi)															
5.	Antrean yang teratur															
	Atribut Jasa Dimensi <i>Reliability</i> / Keandalan															
6.	Fasilitas pelayanan yang lengkap (cargo, COD, pick up barang, cashless payment, one day service, tersedianya resi / bisa di tracking)															
7.	Biaya pengiriman terjangkau															
8.	Kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman serta pengambilan barang (sistem <i>pick up</i>)															
9.	Cakupan area yang luas															
	Atribut Jasa Dimensi <i>Responsiveness</i> /															

	Daya Tanggap																
10.	Kurir cepat tanggap																
11.	Pelayanan yang cepat dan tepat																
12.	Kurir mengetahui alamat tujuan dengan baik																
13.	Konfirmasi cepat ketika barang sudah sampai																
	Atribut Jasa Dimensi Assurance / Jaminan																
14.	Keamanan barang																
15.	Adanya asuransi / jaminan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan paket																
16.	Kepercayaan pelanggan menggunakan jasa ekspedisi																
17.	Jasa pengiriman jelas dan legal																
18.	kredibilitas																
	Atribut Jasa Dimensi Empathy / Empati																
19.	Pelayanan yang ramah dan sopan																
20.	Kurir yang ramah																
21.	Respon / tanggapan yang baik terhadap keluhan pelanggan																

Lampiran 7

Hasil Kuesioner Tertutup Tingkat Kepentingan

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	Total
R1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	95
R2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	104
R3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	90
R4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	95
R5	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	91
R6	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	2	5	4	5	4	5	3	4	5	3	88	
R7	5	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	84
R8	5	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	82
R9	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	98
R10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	92
R11	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	98
R12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	87
R13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	100
R14	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	94
R15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	96
R16	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
R17	2	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	83
R18	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	95
R19	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	89
R20	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	97
R21	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	100
R22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
R23	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	100
R24	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	88
R25	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	100
R26	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	88
R27	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	96
R28	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	94
R29	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	92
R30	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	94
R31	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	101
R32	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	97
R33	2	4	2	4	2	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	82
R34	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	95
R35	5	5	2	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	94
R36	2	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	87
R37	3	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	86
R38	2	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	87
R39	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	91
R40	2	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	86
R41	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	93
R42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	101
R43	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	93
R44	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	88
R45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R47	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	86
R48	2	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	85
R49	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	87
R50	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	87
R51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R52	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	88
R53	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	89
R54	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	88
R55	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	86
R56	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	93
R57	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
R58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84

Lampiran 8

Hasil Kuesioner Tertutup Tingkat Kepuasan (PT.POS)

Responden	PT. POS INDONESIA (X 2)																				Total		
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20		X2.21	
R1	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
R2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	86
R3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	86
R4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5	91
R5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	78	
R6	5	5	2	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
R7	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	78
R8	5	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	3	78	
R9	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	99	
R10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	89	
R11	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	98
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
R14	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	94
R15	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
R16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
R17	4	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R18	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	81
R19	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	83
R20	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
R21	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	102
R22	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	85
R23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R24	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
R25	4	5	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	77
R26	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	80
R27	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	96
R28	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	88
R29	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	90	
R30	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	93
R31	4	5	5	5	4	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	75
R32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	83
R33	3	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	75
R34	3	4	2	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	76
R35	4	4	3	4	4	1	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	78
R36	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	94
R37	3	4	2	2	4	1	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
R38	4	4	1	3	4	1	3	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	75
R39	4	4	2	4	4	1	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	74
R40	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
R41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	82
R42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	82
R43	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	86
R44	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
R45	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	82
R46	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	72
R47	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
R48	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
R49	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	78
R50	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	83

Lampiran 9

Hasil Kuesioner Tertutup Tingkat Kepuasan (JNE Reguler)

Responden	In JNE EX4RESS (X3)																					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3.13	X3.14	X3.15	X3.16	X3.17	X3.18	X3.19	X3.20	X3.21	
R1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
R3	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	92
R4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	93
R5	4	4	4	3	5	3	5	2	3	4	5	4	5	5	3	4	2	3	4	5	2	79
R6	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	85
R7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R8	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	79
R9	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	101
R10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	89
R11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	102
R12	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	91
R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
R14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	95
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	89
R16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	84
R17	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R18	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	84
R19	2	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	83
R20	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	97
R21	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	92
R22	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1	4	70
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
R24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	104
R25	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	94
R26	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	92
R27	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	86
R28	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	86
R29	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	91
R30	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	85
R31	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	81
R32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	85
R33	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	79
R34	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	85
R35	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R36	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
R37	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	91
R38	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	91
R39	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	89
R40	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
R41	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	81
R42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	89
R43	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	84
R44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	87
R45	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
R46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R49	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	96
R50	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	81

Lampiran 9

Hasil Kuesioner Tertutup Tingkat Kepuasan (JNE Reguler) Lanjutan

R51	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
R52	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
R53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R56	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
R57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R59	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	80
R60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	83
R61	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81
R62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	81
R63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	82
R66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R67	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	91
R68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R71	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	87
R72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R76	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	90
R77	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81
R78	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
R79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R80	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	91
R81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R82	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81
R83	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	81
R84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R85	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
R86	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	91
R87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	82
R89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
R90	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	88
R91	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	81
R92	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	90
R93	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	86
R94	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	3	5	5	4	4	88
R95	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	80
R96	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	98
R97	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	89
R98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R99	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	98
R100	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	98

Lampiran 10

Hasil Kuesioner Tertutup Tingkat Kepuasan (Indah Logistik)

Responden	an INDAH LOGISTIC																					Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	X4.9	X4.10	X4.11	X4.12	X4.13	X4.14	X4.15	X4.16	X4.17	X4.18	X4.19	X4.20	X4.21	
R1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
R2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
R3	5	4	2	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	85
R4	3	4	2	4	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	88
R5	4	5	4	5	3	4	2	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	79
R6	4	4	1	3	3	4	2	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	5	3	78
R7	4	3	2	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	75
R8	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	85
R9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102
R10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	90
R11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	102
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R13	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	96
R14	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	95
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	98
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
R17	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	72
R18	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	76
R19	5	3	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
R20	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	101
R21	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	84
R22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
R24	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	97
R25	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	93
R26	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	93
R27	3	4	3	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	83
R28	3	4	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	79
R29	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	92
R30	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	83
R31	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	3	81
R32	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	96
R33	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	95
R34	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	95
R35	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	90
R36	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	89
R37	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	100
R38	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	87
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R40	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	88
R41	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	81
R42	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	89
R43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	81
R44	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
R45	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
R46	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	98
R47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	96
R48	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
R49	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	99
R50	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	95
R51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
R52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R53	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
R54	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
R55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84

Lampiran 10

Hasil Kuesioner Tertutup Tingkat Kepuasan (Indah Logistik) Lanjutan

R56	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	92
R57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	84
R60	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	81
R61	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	80
R62	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79
R63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R67	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	89
R68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
R70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R72	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
R73	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
R74	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
R75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R76	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	88
R77	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	78
R78	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	93
R79	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
R80	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	97
R81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R82	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	79
R83	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	82
R84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R85	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
R86	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	93
R87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R88	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	81
R89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
R90	5	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	88
R91	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	91
R92	4	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	93
R93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R94	4	3	2	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	4	88
R95	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	94
R96	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	97
R97	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	95
R98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
R99	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	97
R100	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	97

Lampiran 11

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

		Atribut 1 Kep	Atribut 2 Kep	Atribut 3 Kep	Atribut 4 Kep	Atribut 5 Kep	Atribut 6 Kep	Atribut 7 Kep
Atribut 1 Kep	Pearson Correlation	1	.263**	.350**	.234*	.581**	-.126	-.119
	Sig. (2-tailed)		.008	.000	.019	.000	.213	.240
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 2 Kep	Pearson Correlation	.263**	1	.320**	.281**	.293**	.127	.107
	Sig. (2-tailed)	.008		.001	.005	.003	.206	.291
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 3 Kep	Pearson Correlation	.350**	.320**	1	.239*	.310**	-.099	-.092
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.017	.002	.326	.363
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 4 Kep	Pearson Correlation	.234*	.281**	.239*	1	.049	.230*	.313**
	Sig. (2-tailed)	.019	.005	.017		.627	.022	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 5 Kep	Pearson Correlation	.581**	.293**	.310**	.049	1	-.057	0,000
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.002	.627		.576	1,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 6 Kep	Pearson Correlation	-.126	.127	-.099	.230*	-.057	1	.669**
	Sig. (2-tailed)	.213	.206	.326	.022	.576		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 7 Kep	Pearson Correlation	-.119	.107	-.092	.313**	0,000	.669**	1
	Sig. (2-tailed)	.240	.291	.363	.002	1,000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 8 Kep	Pearson Correlation	.091	.257**	.119	.316**	.254*	.303**	.305**
	Sig. (2-tailed)	.366	.010	.239	.001	.011	.002	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 9 Kep	Pearson Correlation	.242*	.344**	.146	.509**	.199*	.140	.181
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.148	.000	.047	.165	.071
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 10 Kep	Pearson Correlation	.358**	.326**	.251*	.234*	.386**	.014	-.025
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.012	.019	.000	.894	.805
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 11 Kep	Pearson Correlation	.257*	.199*	.179	.267**	.297*	.059	.160
	Sig. (2-tailed)	.010	.047	.074	.007	.003	.562	.113
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 12 Kep	Pearson Correlation	.133	.161	.409*	.203	.171	0,000	.043
	Sig. (2-tailed)	.189	.110	.000	.043	.089	1,000	.670
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 13 Kep	Pearson Correlation	-.117	.075	-.035	.130	.213*	.199*	.205*
	Sig. (2-tailed)	.248	.461	.732	.197	.033	.047	.041
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 14 Kep	Pearson Correlation	-.151	.175	-.104	.431**	-.139	.224*	.277**
	Sig. (2-tailed)	.134	.082	.302	.000	.169	.025	.005
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 15 Kep	Pearson Correlation	-.068	-.012	-.031	.195	0,000	.460**	.385**
	Sig. (2-tailed)	.503	.909	.760	.051	1,000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 16 Kep	Pearson Correlation	.015	.241*	.215*	.253*	.373**	.105	.201*
	Sig. (2-tailed)	.884	.016	.032	.011	.000	.300	.045
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 17 Kep	Pearson Correlation	.136	.184	-.109	.341**	.178	.129	.301**
	Sig. (2-tailed)	.176	.067	.282	.001	.076	.202	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 18 Kep	Pearson Correlation	-.092	.117	.148	.384**	.070	.262**	.309**
	Sig. (2-tailed)	.362	.246	.142	.000	.487	.009	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 19 Kep	Pearson Correlation	.212*	.060	.081	.287**	.194	.117	.076
	Sig. (2-tailed)	.034	.550	.423	.004	.053	.248	.455
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 20 Kep	Pearson Correlation	.173	.214*	.278**	.181	.313**	.041	.088
	Sig. (2-tailed)	.085	.033	.005	.072	.002	.689	.386
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut 21 Kep	Pearson Correlation	.131	.129	-.066	.477**	.187	.069	.202*
	Sig. (2-tailed)	.196	.199	.517	.000	.062	.495	.043
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total Atribut Kep (X1)	Pearson Correlation	.440**	.486**	.427**	.587**	.536**	.283**	.348**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

Lampiran 11

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

Atribut 8 Kep	Atribut 9 Kep	Atribut 10 Kep	Atribut 11 Kep	Atribut 12 Kep	Atribut 13 Kep	Atribut 14 Kep	Atribut 15 Kep	Atribut 16 Kep	Atribut 17 Kep
.091	.242	.358	.257	.133	-.117	-.151	-.068	.015	.136
.366	.015	.000	.010	.189	.248	.134	.503	.884	.176
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.257	.344	.326	.199	.161	.075	.175	-.012	.241	.184
.010	.000	.001	.047	.110	.461	.082	.909	.016	.067
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.119	.146	.251	.179	.409	-.035	-.104	-.031	.215	-.109
.239	.148	.012	.074	.000	.732	.302	.760	.032	.282
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.316	.509	.234	.267	.203	.130	.431	.195	.253	.341
.001	.000	.019	.007	.043	.197	.000	.051	.011	.001
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.254	.199	.386	.297	.171	.213	-.139	0,000	.373	.178
.011	.047	.000	.003	.089	.033	.169	1,000	.000	.076
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.303	.140	.014	.059	0,000	.199	.224	.460	.105	.129
.002	.165	.894	.562	1,000	.047	.025	.000	.300	.202
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.305	.181	-.025	.160	.043	.205	.277	.385	.201	.301
.002	.071	.805	.113	.670	.041	.005	.000	.045	.002
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
1	.307	.211	.328	.129	.294	.171	.294	.365	.261
.002	.002	.035	.001	.200	.003	.089	.003	.000	.009
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.307	1	.409	.325	.352	.256	.385	.180	.223	.456
.002	.000	.000	.001	.000	.010	.000	.073	.026	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.211	.409	1	.527	.243	.117	.227	.107	.318	.306
.035	.000	.000	.000	.015	.245	.023	.291	.001	.002
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.328	.325	.527	1	.246	.058	.274	.216	.433	.419
.001	.001	.000	.000	.013	.570	.006	.031	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.129	.352	.243	.246	1	.286	.147	.000	.418	.225
.200	.000	.015	.013	.004	.145	1,000	.000	.000	.024
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.294	.256	.117	.058	.286	1	.265	.179	.429	.296
.003	.010	.245	.570	.004	.008	.075	.000	.000	.003
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.171	.385	.227	.274	.147	.265	1	.464	.284	.298
.089	.000	.023	.006	.145	.008	.000	.000	.004	.003
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.294	.180	.107	.216	.000	.179	.464	1	.104	.191
.003	.073	.291	.031	1,000	.075	.000	.000	.303	.057
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.365	.223	.318	.433	.418	.429	.284	.104	1	.353
.000	.026	.001	.000	.000	.000	.004	.303	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.261	.456	.306	.419	.225	.296	.298	.191	.353	1
.009	.000	.002	.000	.024	.003	.003	.057	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.297	.333	.176	.149	.435	.381	.367	.166	.543	.407
.003	.001	.081	.139	.000	.000	.000	.098	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.147	.514	.436	.422	.277	.102	.333	.218	.276	.490
.145	.000	.000	.000	.005	.314	.001	.029	.005	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.307	.305	.440	.421	.426	.205	.315	.218	.430	.353
.002	.002	.000	.000	.000	.040	.001	.029	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.278	.492	.318	.344	.200	.246	.455	.160	.394	.472
.005	.000	.001	.000	.046	.014	.000	.112	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.536	.654	.599	.593	.535	.404	.438	.341	.628	.568
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Lampiran 11

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

Atribut 18 Kep	Atribut 19 Kep	Atribut 20 Kep	Atribut 21 Kep	Total Atribut Kep (X1)
-.092	.212	.173	.131	.440
.362	.034	.085	.196	.000
100	100	100	100	100
.117	.060	.214	.129	.486
.246	.550	.033	.199	.000
100	100	100	100	100
.148	.081	.278	-.066	.427
.142	.423	.005	.517	.000
100	100	100	100	100
.384	.287	.181	.477	.587
.000	.004	.072	.000	.000
100	100	100	100	100
.070	.194	.313	.187	.536
.487	.053	.002	.062	.000
100	100	100	100	100
.262	.117	.041	.069	.283
.009	.248	.689	.495	.004
100	100	100	100	100
.309	.076	.088	.202	.348
.002	.455	.386	.043	.000
100	100	100	100	100
.297	.147	.307	.278	.536
.003	.145	.002	.005	.000
100	100	100	100	100
.333	.514	.305	.492	.654
.001	.000	.002	.000	.000
100	100	100	100	100
.176	.436	.440	.318	.599
.081	.000	.000	.001	.000
100	100	100	100	100
.149	.422	.421	.344	.593
.139	.000	.000	.000	.000
100	100	100	100	100
.435	.277	.426	.200	.535
.000	.005	.000	.046	.000
100	100	100	100	100
.381	.102	.205	.246	.404
.000	.314	.040	.014	.000
100	100	100	100	100
.367	.333	.315	.455	.438
.000	.001	.001	.000	.000
100	100	100	100	100
.166	.218	.218	.160	.341
.098	.029	.029	.112	.001
100	100	100	100	100
.543	.276	.430	.394	.628
.000	.005	.000	.000	.000
100	100	100	100	100
.407	.490	.353	.472	.568
.000	.000	.000	.000	.000
100	100	100	100	100
1	.278	.356	.393	.555
	.005	.000	.000	.000
100	100	100	100	100
.278	1	.472	.471	.565
.005		.000	.000	.000
100	100	100	100	100
.356	.472	1	.493	.644
.000	.000		.000	.000
100	100	100	100	100
.393	.471	.493	1	.587
.000	.000	.000		.000
100	100	100	100	100
.555	.565	.644	.587	1
.000	.000	.000	.000	
100	100	100	100	100

Lampiran 12

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

		Atribut 1 Kpsn	Atribut 2 Kpsn	Atribut 3 Kpsn	Atribut 4 Kpsn	Atribut 5 Kpsn	Atribut 6 Kpsn
Atribut 1 Kpsn	Pearson Correlation	1	.414**	.215	.355**	.471**	.419**
	Sig. (2-tailed)		.000	.031	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 2 Kpsn	Pearson Correlation	.414**	1	.234	.260**	.335**	.335**
	Sig. (2-tailed)	.000		.019	.009	.001	.001
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 3 Kpsn	Pearson Correlation	.215	.234	1	.273**	.107	.536**
	Sig. (2-tailed)	.031	.019		.006	.289	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 4 Kpsn	Pearson Correlation	.355**	.260**	.273**	1	.191	.361**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.006		.057	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 5 Kpsn	Pearson Correlation	.471**	.335**	.107	.191	1	.351**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.289	.057		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 6 Kpsn	Pearson Correlation	.419**	.335**	.536**	.361**	.351**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 7 Kpsn	Pearson Correlation	.491**	.424**	.426**	.330**	.473**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 8 Kpsn	Pearson Correlation	.228	.334**	.129	.390**	.129	.201
	Sig. (2-tailed)	.023	.001	.199	.000	.200	.045
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 9 Kpsn	Pearson Correlation	.020	.147	-.168	.289**	.166	-.043
	Sig. (2-tailed)	.846	.146	.094	.004	.098	.674
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 10 Kpsn	Pearson Correlation	.105	.100	.184	.114	.048	.227
	Sig. (2-tailed)	.300	.323	.067	.260	.635	.023
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 11 Kpsn	Pearson Correlation	.213	.132	.237	.273**	.199	.049
	Sig. (2-tailed)	.034	.190	.017	.006	.048	.626
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 12 Kpsn	Pearson Correlation	.362**	.067	.347**	.196	.208	.427**
	Sig. (2-tailed)	.000	.506	.000	.050	.037	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 13 Kpsn	Pearson Correlation	.418**	.121	.399**	.227	.306**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.229	.000	.023	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 14 Kpsn	Pearson Correlation	.488**	.289**	.089	.382**	.249	.274**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.381	.000	.013	.006
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 15 Kpsn	Pearson Correlation	.146	.205	-.039	.314**	.108	.178
	Sig. (2-tailed)	.146	.041	.699	.001	.287	.077
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 16 Kpsn	Pearson Correlation	.234	.044	.258**	.208	.072	.227
	Sig. (2-tailed)	.019	.664	.010	.037	.475	.023
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 17 Kpsn	Pearson Correlation	.179	.180	.171	.274**	.170	.241
	Sig. (2-tailed)	.074	.073	.089	.006	.090	.016
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 18 Kpsn	Pearson Correlation	.380**	.334**	.209	.286**	.081	.269**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.037	.004	.421	.007
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 19 Kpsn	Pearson Correlation	.408**	.096	.152	.312**	.208	.270**
	Sig. (2-tailed)	.000	.342	.130	.002	.038	.007
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 20 Kpsn	Pearson Correlation	.227	.197	.272**	.233	.054	.141
	Sig. (2-tailed)	.023	.049	.006	.020	.595	.163
	N	100	100	100	100	100	100
Atribut 21 Kpsn	Pearson Correlation	.139	.052	.252	.167	.067	.177
	Sig. (2-tailed)	.168	.611	.011	.097	.506	.078
	N	100	100	100	100	100	100
Total Score Atribut Kepuasan (X2)	Pearson Correlation	.597**	.456**	.508**	.544**	.441**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Lampiran 12

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Lanjutan)

Atribut 7 Kpsn	Atribut 8 Kpsn	Atribut 9 Kpsn	Atribut 10 Kpsn	Atribut 11 Kpsn	Atribut 12 Kpsn	Atribut 13 Kpsn	Atribut 14 Kpsn	Atribut 15 Kpsn	Atribut 16 Kpsn
.491	.228	.020	.105	.213	.362	.418	.488	.146	.234
.000	.023	.846	.300	.034	.000	.000	.000	.146	.019
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.424	.334	.147	.100	.132	.067	.121	.289	.205	.044
.000	.001	.146	.323	.190	.506	.229	.004	.041	.664
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.426	.129	-.168	.184	.237	.347	.399	.089	-.039	.258
.000	.199	.094	.067	.017	.000	.000	.381	.699	.010
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.330	.390	.289	.114	.273	.196	.227	.382	.314	.208
.001	.000	.004	.260	.006	.050	.023	.000	.001	.037
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.473	.129	.166	.048	.199	.208	.306	.249	.108	.072
.000	.200	.098	.635	.048	.037	.002	.013	.287	.475
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.680	.201	-.043	.227	.049	.427	.538	.274	.178	.227
.000	.045	.674	.023	.626	.000	.000	.006	.077	.023
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
1	.138	.248	.252	.268	.373	.435	.323	.132	.140
.000	.171	.013	.011	.007	.000	.000	.001	.190	.165
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.138	1	.257	.315	.167	.275	.210	.324	.234	.150
.171	.000	.010	.001	.096	.006	.036	.001	.019	.137
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.248	.257	1	.316	.277	.053	-.107	.268	.232	.093
.013	.010	.000	.001	.005	.600	.291	.007	.020	.356
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.252	.315	.316	1	.341	.512	.183	.359	.176	.248
.011	.001	.001	.000	.001	.000	.068	.000	.079	.013
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.268	.167	.277	.341	1	.309	.328	.357	.248	.494
.007	.096	.005	.001	.000	.002	.001	.000	.013	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.373	.275	.053	.512	.309	1	.626	.423	.218	.383
.000	.006	.600	.000	.002	.000	.000	.000	.029	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.435	.210	-.107	.183	.328	.626	1	.281	.261	.384
.000	.036	.291	.068	.001	.000	.000	.005	.009	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.323	.324	.268	.359	.357	.423	.281	1	.484	.299
.001	.001	.007	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.002
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.132	.234	.232	.176	.248	.218	.261	.484	1	.350
.190	.019	.020	.079	.013	.029	.009	.000	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.140	.150	.093	.248	.494	.383	.384	.299	.350	1
.165	.137	.356	.013	.000	.000	.000	.002	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.407	.252	.349	.320	.322	.564	.342	.399	.491	.348
.000	.012	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.359	.300	.155	.296	.389	.430	.315	.643	.328	.442
.000	.002	.124	.003	.000	.000	.001	.000	.001	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.440	.166	.405	.390	.470	.464	.422	.506	.419	.348
.000	.099	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.159	.375	.172	.217	.419	.448	.312	.458	.320	.422
.113	.000	.087	.030	.000	.000	.002	.000	.001	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.359	.193	.263	.418	.461	.372	.324	.272	.294	.472
.000	.054	.008	.000	.000	.000	.001	.006	.003	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.705	.468	.317	.488	.545	.685	.667	.651	.489	.535
.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Lampiran 12

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Lanjutan)

	Atribut 17 Kpsn	Atribut 18 Kpsn	Atribut 19 Kpsn	Atribut 20 Kpsn	Atribut 21 Kpsn	Total Score Atribut Kepuasan (ΣX)
	.179	.380	.408	.227	.139	.597
	.074	.000	.000	.023	.168	.000
	100	100	100	100	100	100
	.180	.334	.096	.197	.052	.456
	.073	.001	.342	.049	.611	.000
	100	100	100	100	100	100
	.171	.209	.152	.272	.252	.508
	.089	.037	.130	.006	.011	.000
	100	100	100	100	100	100
	.274	.286	.312	.233	.167	.544
	.006	.004	.002	.020	.097	.000
	100	100	100	100	100	100
	.170	.081	.208	.054	.067	.441
	.090	.421	.038	.595	.506	.000
	100	100	100	100	100	100
	.241	.269	.270	.141	.177	.663
	.016	.007	.007	.163	.078	.000
	100	100	100	100	100	100
	.407	.359	.440	.159	.359	.705
	.000	.000	.000	.113	.000	.000
	100	100	100	100	100	100
	.252	.300	.166	.375	.193	.468
	.012	.002	.099	.000	.054	.000
	100	100	100	100	100	100
	.349	.155	.405	.172	.263	.317
	.000	.124	.000	.087	.008	.001
	100	100	100	100	100	100
	.320	.296	.390	.217	.418	.488
	.001	.003	.000	.030	.000	.000
	100	100	100	100	100	100
	.322	.389	.470	.419	.461	.545
	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100
	.564	.430	.464	.448	.372	.685
	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100
	.342	.315	.422	.312	.324	.667
	.000	.001	.000	.002	.001	.000
	100	100	100	100	100	100
	.399	.643	.506	.458	.272	.651
	.000	.000	.000	.000	.006	.000
	100	100	100	100	100	100
	.491	.328	.419	.320	.294	.489
	.000	.001	.000	.001	.003	.000
	100	100	100	100	100	100
	.348	.442	.348	.422	.472	.535
	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100
	1	.437	.519	.299	.453	.622
	.000	.000	.000	.003	.000	.000
	100	100	100	100	100	100
	.437	1	.350	.468	.270	.621
	.000	.000	.000	.000	.007	.000
	100	100	100	100	100	100
	.519	.350	1	.478	.414	.666
	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100
	.299	.468	.478	1	.366	.557
	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100
	.453	.270	.414	.366	1	.543
	.000	.007	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100
	.622	.621	.666	.557	.543	1
	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100

Lampiran 13

Tabel Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Atribut

Nilai rata-rata dari setiap atribut dibawah diperoleh dari rumus total score atribut kepentingan / kepuasan : jumlah responden (100)

	Kepentingan	Kepuasan
Atribut Jasa Dimensi Tangibles / Bukti Nyata		
Tersedianya fasilitas packing yang aman dan rapi	3,28	3,75
Tempat pelayanan yang nyaman	4,24	3,95
Tersedianya aplikasi pendukung	3,85	3,35
Kemudahan dalam melakukan pengiriman (jarak akses dekat, kurir / agen tersebar di beberapa tempat dan mudah dihubungi)	4,44	4,05
Antrean yang teratur	4	3,79
Atribut Jasa Dimensi Reliability / Keandalan		
Fasilitas pelayanan yang lengkap (cargo, COD, pick up barang, cashless payment, one day service, tersedianya resi / bisa di tracking)	4,72	3
Biaya pengiriman terjangkau	4,75	3,62
Kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman serta pengambilan barang (sistem pick up)	4,41	3,96
Cakupan area yang luas	4,4	4,23
Atribut Jasa Dimensi Responsiveness / Daya Tanggap		
Kurir cepat tanggap	4,26	3,97
Pelayanan yang cepat dan tepat	4,33	4
Kurir mengetahui alamat tujuan dengan baik	4,25	3,87
Konfirmasi cepat ketika barang sudah sampai	4,35	3,48
Atribut Jasa Dimensi Assurance / Jaminan		
Keamanan barang	4,7	3,18
Adanya asuransi / jaminan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan paket	4,64	4,01
Kepercayaan pelanggan menggunakan jasa ekspedisi	4,27	4,05
Jasa pengiriman jelas dan legal	4,46	4,17
Kredibilitas Perusahaan Jasa Pengiriman Perusahaan Jasa Pengiriman	4,37	4,06
Atribut Jasa Dimensi Empathy / Empati		
Pelayanan yang ramah dan sopan	4,3	4,13
Kurir yang ramah	4,32	4,12
Respon / tanggapan yang baik terhadap keluhan pelanggan	4,31	4,09