



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Yth. Pelanggan PT. POS Indonesia

Di Kota Ponorogo

Dengan hormat,

Peneliti bernama Maya Dwi Pratiwi tengah menjalani tugas penelitian untuk memenuhi tugas akhir skripsi tentang Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan *Word Of Mouth I* Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ekspedisi PT. POS Indonesia (Persero) Di Kota Ponorogo. Demi kelancaran pengumpulan data, peneliti berharap Saudara/Saudari bersedia mengisi kuesioner ini yang sesuai dengan keadaan nyata Saudara/Saudari pelanggan PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kecenderungan sebagai pelanggan. Kuesioner ini tidak akan dipublikasikan secara individual dan hanya akan dimanfaatkan untuk kepentingan akademis semata.

Atas perhatian dan kesediaan Saudara/Saudari, peneliti mengucapkan terima kasih.

Ponorogo, 20 Juni 2022

Peneliti

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA EKSPEDISI PT. POS INDONESIA (PERSERO) DI KOTA PONOROGO

- **IDENTITAS RESPONDEN**

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan anda, dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih.

- **Jenis Kelamin**

() Laki-laki

() Perempuan

- **Pekerjaan**

() Non-PNS (Pegawai Swasta)

() PNS

() Pengusaha

() Mahasiswa

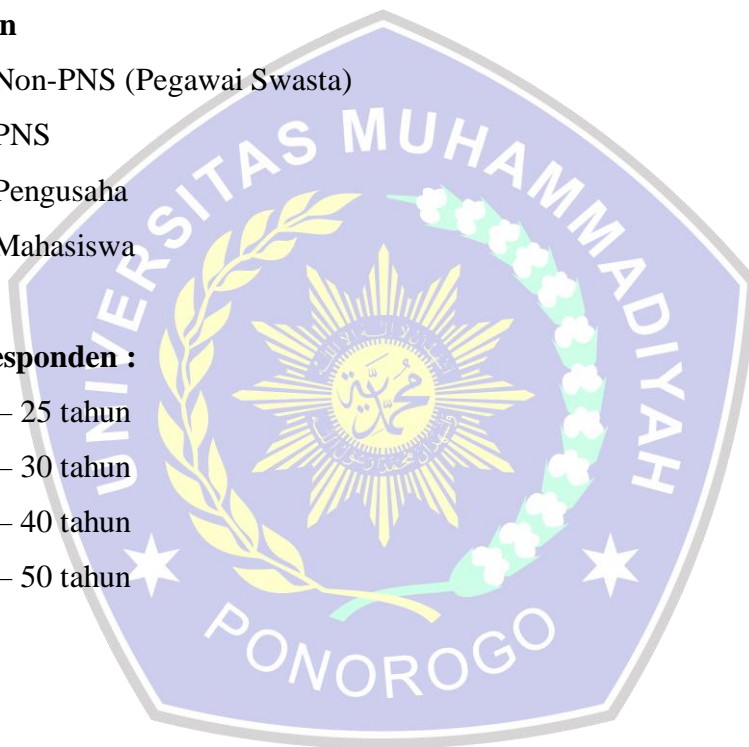
- **Umur Responden :**

20 tahun – 25 tahun

26 tahun – 30 tahun

31 tahun – 40 tahun

41 tahun – 50 tahun



- **KUESIONER**

Saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi kolom yang sudah disediakan berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah tersedia. Masing-masing pernyataan telah disediakan alternatif jawaban. Anda dipersilakan untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Anda saat ini dengan memberi tanda (X) pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuj

N : Netral

1. Kepercayaan

No	Pertanyaan	Kategori				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya percaya pada kemampuan kinerja PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo dalam melayani pelanggan					
2.	Saya percaya PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo mempunyai kualitas pelayanan yang baik dalam melayani pelanggan.					
3.	Saya percaya PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo dilindungi oleh hukum perlindungan informasi pribadi.					
4.	Informasi yang diberikan oleh PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo sangat mudah dimengerti dan dapat dipercaya.					
5.	Saya percaya informasi yang saya berikan tidak disalah gunakan oleh pihak PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo.					

2. Kepuasan

No	Pertanyaan	Kategori				
		STS	TS	N	S	SS
6.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo.					
7.	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo.					
8.	Saya merasa puas dengan harga yang diberikan oleh PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo.					
9.	Saya merasa puas dengan kinerja pegawai PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo yang tanggap dan cekatan.					
10.	Saya merasa puas dengan keramahan pegawai PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo dalam melayani pelanggan.					

3. Word Of Mouth

No	Pertanyaan	Kategori				
		STS	TS	N	S	SS
11.	Saya percaya dengan informasi baik yang diberikan orang terdekat saya mengenai PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo					
12.	PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo adalah topik pembicaraan saya dengan orang terdekat saya.					
13.	Saya akan merekomendasikan PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo kepada teman dan orang terdekat saya.					
14.	Saya pernah meyakinkan hal baik dimana orang lain yang memiliki persepsi negatif terhadap PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo akhirnya menggunakan jasanya.					

15.	Meyakinkan ke beberapa teman yang memiliki persepsi negatif, untuk menggunakan jasa PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo					
-----	--	--	--	--	--	--

4. Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan	Kategori				
		STS	TS	N	S	SS
16.	Saya selalu kembali menggunakan jasa PT. POS Indonesia di kota Ponorogo					
17.	Selain menggunakan jasa ekspedisi PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo saya akan menggunakan pelayanan jasa lain yang ditawarkan					
18.	Saya akan merekomendasikan kepada teman-teman dan keluarga saya untuk menggunakan pelayanan di PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo.					
19.	Saya tidak akan beralih ke ekspedasi lain selain PT. POS Indonesia di Kota Ponorogo.					

Keterangan :

- **JENIS KELAMIN :**
LAKI - LAKI (1)
PEREMPUAN (2)
- **PEKERJAAN :**
Non-PNS (Pegawai Swasta) (1)
PNS (2)
Pengusaha (3)
Mahasiswa (4)
- **USIA :**
20 tahun - 25 tahun (1)
26 tahun – 30 tahun (2)
31 tahun – 40 tahun (3)

41 tahun – 50 tahun (4)

▪ **JAWABAN :**

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju



Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website:www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

Nomor : 821/IV.4/PN/2022
Hal : Ijin Penelitian

Ponorogo, 25 Juli 2022

Kepada :

Yth. Kepala PT. POS Indonesia (Persero)
Di Kota Ponorogo
Jl. Soekarno Hatta No.55, Banyudono
Kec. Ponorogo, Kab. Ponorogo

Assalaamualaikum wr. wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. SLAMET SANTOSO., M.Si
NIK : 19701016 199904 12
Jabatan : Wakil Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : MAYA DWI PRATIWI
NIM : 18414882
Semester : VIII
Jurusan : Manajemen
No. HP : 087886106369
Lokasi/Objek : PT. POS Indonesia (Persero)
Lama Penelitian : 1 bulan
Bidang : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ekspedisi Pt. Pos Indonesia (Persero) Di Kota Ponorogo

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dalam hal ini mohon diberi kesempatan untuk mengadakan penelitian pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin guna melaksanakan tugas skripsi.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

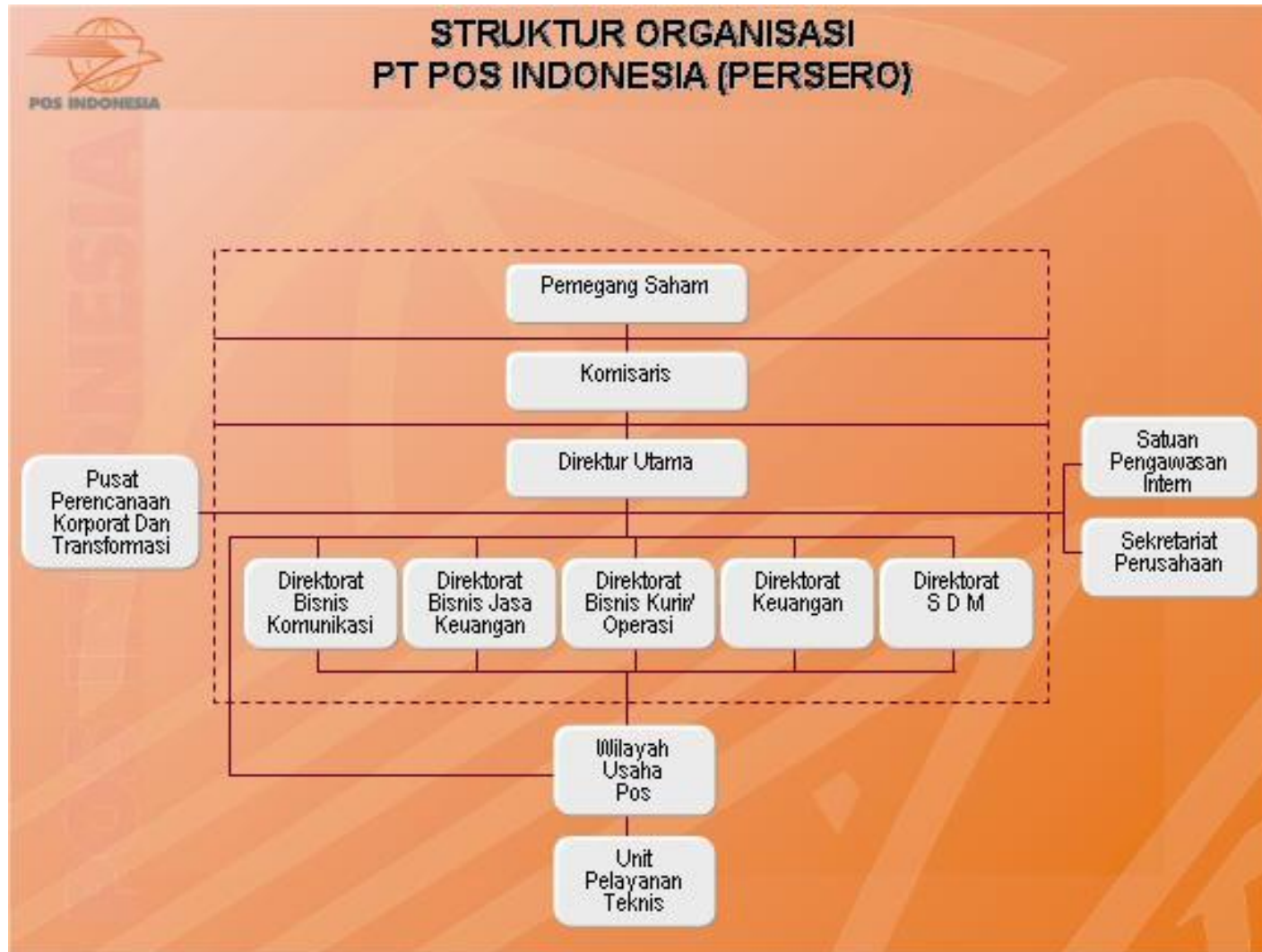
Wassalaamualaikum wr. wb.



Wakil Dekan,

Dr. SLAMET SANTOSO., M.Si
NIK 19701016 199904 12

Lampiran 3 Struktur Organisasi



Lampiran 4 Tabulasi Data

x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3	y1	y2	y3	y4	y
4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18
4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	4	21	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	16
5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	19
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20

4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	18
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	18
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17
5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	18
5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	18

5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	4	21	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18
4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16
5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	19
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20
4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	19
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16

5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	18
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17
5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	18
5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	18
4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17
5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	17
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20

Lampiran 5 Uji Instrumen

1. Uji validitas

a. Kepercayaan

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
X1.1	Pearson Correlation	1	.887**	.720**	.327**	.346**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.887**	1	.610**	.354**	.375**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.720**	.610**	1	.495**	.432**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.327**	.354**	.495**	1	.616**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.346**	.375**	.432**	.616**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

b. Kepuasan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
X2.1	Pearson Correlation	1	.698**	.492**	.115	.108
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.253	.285
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.698**	1	.475**	.270**	.131
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.007	.195
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.492**	.475**	1	.229*	.086
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.022	.393
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.115	.270**	.229*	1	.291**
	Sig. (2-tailed)	.253	.007	.022		.003
	N	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.108	.131	.086	.291**	1
	Sig. (2-tailed)	.285	.195	.393	.003	
	N	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).



c. *Word of mouth*

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
X3.1	Pearson Correlation	1	.720**	.708**	.543**	.298**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.720**	1	.624**	.501**	.412**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.708**	.624**	1	.520**	.417**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.543**	.501**	.520**	1	.422**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.298**	.412**	.417**	.422**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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



d. Loyalitas pelanggan

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
Y1.1	Pearson Correlation	1	.726**	.621**	.351**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.726**	1	.620**	.410**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.621**	.620**	1	.400**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.351**	.410**	.400**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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



1. Reliabilitas
Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	17.8900	2.442	.730	.787
X1.2	17.9500	2.472	.709	.793
X1.3	17.8700	2.458	.721	.790
X1.4	17.9700	2.696	.547	.837
X1.5	17.9600	2.705	.538	.839

Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	17.6200	1.672	.543	.571
X2.2	17.5700	1.581	.616	.534
X2.3	17.5700	1.722	.483	.599
X2.4	17.5900	1.921	.317	.674
X2.5	17.7300	2.118	.210	.710

Word of mouth

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	17.9000	2.455	.726	.789
X3.2	17.9200	2.458	.721	.790
X3.3	17.9700	2.454	.725	.789
X3.4	17.9500	2.593	.617	.819
X3.5	18.0200	2.828	.462	.859

Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	13.3300	1.456	.703	.733
Y1.2	13.3900	1.432	.733	.718
Y1.3	13.3600	1.485	.672	.748
Y1.4	13.4400	1.744	.441	.851

Lampiran 6 Uji t, uji f

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.931	1.916		1.008	.316		
	X1	.168	.072	.206	2.335	.022	.769	1.300
	X2	.288	.093	.290	3.099	.003	.680	1.470
	X3	.259	.076	.317	3.408	.001	.691	1.447

a. Dependent Variable: Y1

Uji f

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	108.014	3	36.005	23.768	.000 ^a
	Residual	145.426	96	1.515		
	Total	253.440	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1

Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	17.8400	1.60000	100
X1	22.4100	1.95967	100
X2	22.0200	1.61420	100
X3	22.4400	1.96083	100

Correlations

		Y1	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y1	1.000	.459	.541	.551
	X1	.459	1.000	.425	.410
	X2	.541	.425	1.000	.514
	X3	.551	.410	.514	1.000
Sig. (1-tailed)	Y1	.	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.000	.000	.
N	Y1	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.653 ^a	.426	.408	1.23079	1.843

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	108.014	3	36.005	23.768	.000 ^a
	Residual	145.426	96	1.515		
	Total	253.440	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1

**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.931	1.916		1.008	.316		
	X1	.168	.072	.206	2.335	.022	.769	1.300
	X2	.288	.093	.290	3.099	.003	.680	1.470
	X3	.259	.076	.317	3.408	.001	.691	1.447

a. Dependent Variable: Y1

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3.989	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.005	29.754	.00	.79	.03	.40
	3	.004	32.895	.48	.20	.09	.49
	4	.003	39.572	.52	.00	.89	.11

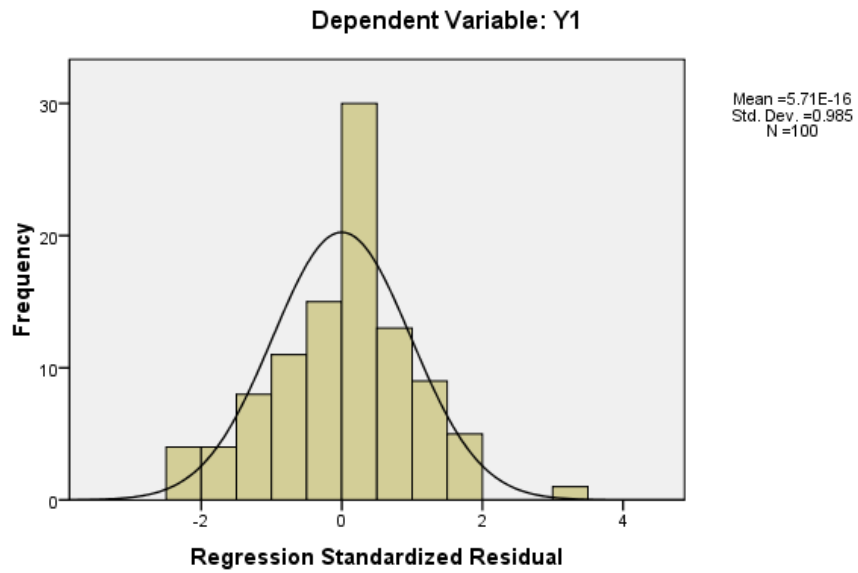
a. Dependent Variable: Y1

Residuals Statistics^a

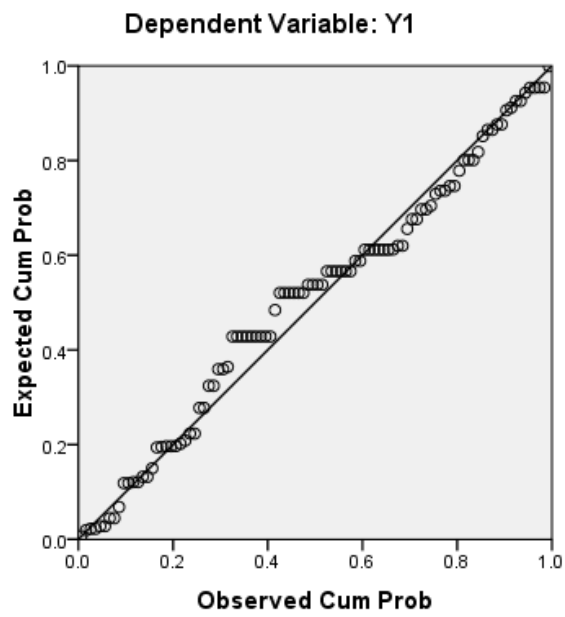
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16.2224	19.7953	17.8400	1.04454	100
Std. Predicted Value	-1.549	1.872	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.129	.393	.237	.066	100
Adjusted Predicted Value	16.0869	19.7848	17.8454	1.04916	100
Residual	-3.01937	3.77759	.00000	1.21200	100
Std. Residual	-2.453	3.069	.000	.985	100
Stud. Residual	-2.547	3.124	-.002	1.013	100
Deleted Residual	-3.25589	3.91307	-.00543	1.28315	100
Stud. Deleted Residual	-2.624	3.279	-.003	1.026	100
Mahal. Distance	.093	9.088	2.970	2.203	100
Cook's Distance	.000	.127	.015	.027	100
Centered Leverage Value	.001	.092	.030	.022	100

a. Dependent Variable: Y1

Histogram

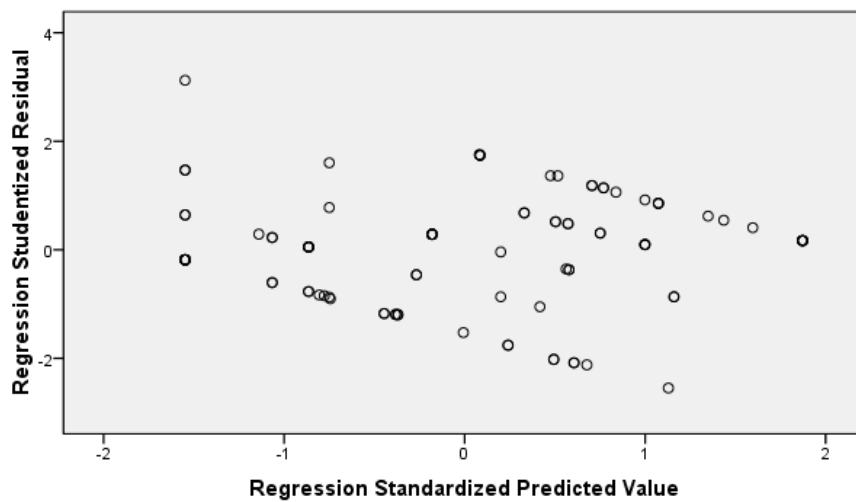


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Y1



Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.931	1.916		1.008	.316		
	X1	.168	.072	.206	2.335	.022	.769	1.300
	X2	.288	.093	.290	3.099	.003	.680	1.470
	X3	.259	.076	.317	3.408	.001	.691	1.447

a. Dependent Variable: Y1



Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.14355222
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.067
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		1.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.215

a. Test distribution is Normal.



Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.315	1.226		.257	.797		
	X1	.033	.046	.082	.712	.478	.769	1.300
	X2	-.033	.059	-.068	-.551	.583	.680	1.470
	X3	.026	.049	.067	.546	.587	.691	1.447

a. Dependent Variable: RES2



Lampiran 11 Hasil Statistik Deskriptif

Kepercayaan

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Median		5.0000	4.0000	5.0000	4.0000	4.0000
Std. Deviation		.50212	.50091	.50091	.49889	.50000
Variance		.252	.251	.251	.249	.250
Range		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Minimum		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	48	48.0	48.0	48.0
	5	52	52.0	52.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	54	54.0	54.0	54.0
	5	46	46.0	46.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	46	46.0	46.0	46.0
	5	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	56	56.0	56.0	56.0
	5	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	55	55.0	55.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Std. Deviation		.49237	.50000	.50000	.49757	.45605
Variance		.242	.250	.250	.248	.208
Range		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Minimum		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	60	60.0	60.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	55	55.0	55.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	55	55.0	55.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	57	57.0	57.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	71	71.0	71.0	71.0
	5	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Word Of Mouth

Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
	Median	5.0000	5.0000	4.0000	4.0000	4.0000
	Std. Deviation	.50091	.50212	.50161	.50242	.49604
	Variance	.251	.252	.252	.252	.246
	Range	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	Minimum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	46	46.0	46.0	46.0
	5	54	54.0	54.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	48	48.0	48.0	48.0
	5	52	52.0	52.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	53	53.0	53.0	53.0
	5	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	51	51.0	51.0	51.0
	5	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	58	58.0	58.0	58.0
	5	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Loyalitas Pelanggan

Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Median		5.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Std. Deviation		.50242	.50000	.50212	.49237
Variance		.252	.250	.252	.242
Range		1.00	1.00	1.00	1.00
Minimum		4.00	4.00	4.00	4.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	49	49.0	49.0	49.0
	5	51	51.0	51.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	55	55.0	55.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	52	52.0	52.0	52.0
	5	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	60	60.0	60.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Lampiran 12 Berita Acara



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website :www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Maya Dwi Pratiwi
2. NIM : 18414882
3. Jurusan : Manajemen
4. Bidang : Pemasaran
5. Alamat : Ngrupit, Jenangan, Ponorogo
6. Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan *Word Of Mouth* terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ekspedisi PT. Pos Indonesia (Persero) di Kabupaten Ponorogo
7. Masa Pembimbingan : September 2021 s/d Agustus 2022
8. Tanggal Mengajukan Skripsi :
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
30 - Maret - 2022	Proposal (cara - cara penulisan proposal)	2.
2 - April - 2022	Proposal (Acc pendahuluan)	2.
7 Mei 2022	Acc proposal	2.
19 Mei 2022	Proposal (penulisan awal kalimat)	1.
25. Mei 2022	Revisi BAB 1 - iii (kutipan & penomoran)	1.
6 juni 2022	Revisi kutipan	1.
14 juni 2022	Acc BAB iii	1.
21 juni 2022	Pengajuan kuesioner (revisi indikator)	1.
23 juni 2022	Revisi indikator (nomor & keajutan plgns)	1.
29 juni 2022	Acc kuesioner	1.
15 juli 2022	Bimbingan BAB 1 - v	1.
19 juli 2022	Bimbingan BAB 1 - v	2.
26 juli 2022	Revisi - Lampiran tabelasi data - Spasi format penulisan -	

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
26 Juli 2022	ACC SKRIPSI	
26 Juli 2022	bagian akhir pajale dan saling skripsi	
27 Juli 2022		

10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi : _____
11. Keterangan Bimbingan Telah Selesai : 26 Juli 2022
12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai : _____ (angka)
- _____ (huruf)

Pembimbing,

Ponorogo, 8 Juli 2022

Dekan,

Dr. HERI WIJAYANTO, S.T., M.M., M.Kom
NIDN. 0025057401



Dr. HADI SUMARSONO, M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002