

# LAMPIRAN



Lampiran 1

## KUESIONER PENELITIAN

### A. Pembuka

Kepada

Yth.,

Responden Penelitian

Assalamualaikum Wr, Wb.

Perkenalkan, Saya Muhammad Ari Rahman dari Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Darma Persada. Saya sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Konsumen dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen JNE Express di Jakarta Timur“. Penelitian ini untuk memenuhi Tugas Akhir (Skripsi). Dengan kerendahan hati Saya berharap agar ketersediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan responden yang sebenarnya.

Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pengisian kuesioner ini, mohon untuk mengisi dengan teliti dan sebaik-baiknya karena jawaban responden sangat berarti bagi peneliti. Data yang responden berikan akan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan kode etik dan akan digunakan untuk kepentingan peneliti saja. Semoga responden selalu diberikan kelancaran dalam segala urusan, Aamiin. Atas ketersediaannya, peneliti mengucapkan Terimakasih.

## B. Pertanyaan Penyaring

Untuk pertanyaan dibawah ini berilah tanda (X) sesuai dengan pilihan yang disediakan

1. Apakah Anda tinggal di wilayah Jakarta Timur?

(a)IYA (Lanjutkan)

(b)TIDAK (Stop, terima kasih)

2. Apakah Anda berusia minimal 17 Tahun?

(a)IYA (Lanjutkan)

(b)TIDAK (Stop, terima kasih)

3. Apakah Anda menggunakan jasa pengiriman JNE Express 2 kali dalam 6 bulan terakhir?

(a)IYA (Lanjutkan)

(b)TIDAK (Stop, terima kasih)

## C. Identitas Responden

Untuk pertanyaan dibawah ini berilah tanda (X) sesuai pilihan yang sudah disediakan.

Nama Responden :

No. Hp Aktif :

Email :

Instagram :

1. Jenis Kelamin:

a. Perempuan

b. Laki-laki

2. Usia:

- a. 17 – 20 Tahun
- b. >20 – 25 Tahun
- c. >25 – 30 Tahun
- d. >30 Tahun

3. Status Pekerjaan:

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. Pegawai (Negeri dan Swasta)
- c. Wirausaha
- d. Teknisi
- e. Lainnya, (Sebutkan)

#### **D. Petunjuk Pengisian**

Anda diminta untuk memberikan tanggapan atau respon atas pernyataan yang ada pada kuesioner ini sesuai dengan pendapat Anda, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, jadi berikanlah jawaban sesuai dengan pendapat Anda yang sebenarnya.

Pilihahlah jawaban yang sesuai dengan Anda.

Keterangan:

- (5) : Sangat Setuju (SS)
- (4) : Setuju (S)
- (3) : Netral (N)
- (2) : Tidak Setuju (TS)
- (1) : Sangat Tidak Setuju (STS)

### E. Daftar Kuesioner

No	Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
<b>Variabel Penanganan Keluhan (X)</b>						
<b>Empati</b>						
1.	Pihak JNE Express mendengarkan dengan seksama apa yang di bicarakan oleh Konsumen?					
2.	Pihak JNE Express menerima pendapat dari sudut pandang konsumen ?					
<b>Kecepatan</b>						
3.	Pihak JNE Express memberikan solusi yang cepat terhadap permasalahan keluhan konsumen ?					
4.	Pihak JNE Express memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan keluhan konsumen ?					
<b>Keadilan</b>						
5.	Pihak JNE Express memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap konsumen ?					
6.	Pihak JNE Express memberikan solusi yang adil terhadap setiap konsumen ?					
<b>Kemudahan</b>						
7.	Pihak JNE Express memudahkan konsumen dalam memberikan saran dan kritik ?					
8.	Pihak JNE Express memudahkan konsumen untuk menyampaikan masalah yang dihadapi ?					
No	Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
<b>Variabel Kepercayaan Konsumen (Z)</b>						
<b>Persepsi Integritas (<i>Integrity</i>)</b>						
9.	JNE Express memberikan segala bentuk informasi yang benar dan sesuai kepada konsumennya.?					
10.	JNE Express merupakan jasa pengiriman yang sudah terpercaya.?					
<b>Persepsi Kebajikan (<i>Benevolence</i>)</b>						
11.	JNE Express selalu memberikan kepuasan terhadap konsumennya.?					
12.	JNE Express memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.?					

<b>Persepsi Kemampuan (<i>ability</i>)</b>					
13.	JNE Express dapat diandalkan dalam memberikan transaksi pelayanan yang terbaik.?				
14.	JNE Express memberikan keamanan dalam melakukan transaksi.?				
<b>No</b>	<b>Kuesioner</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b> <b>SS</b>
<b>Variabel Loyalitas Konsumen (Y)</b>					
<b>Pembelian ulang</b>					
17.	Anda Selalu menggunakan jasa JNE Express untuk pengiriman.?				
18.	Anda Memakai jasa JNE Express secara berulang-ulang.?				
<b>Merekomendasikan kepada pihak lain</b>					
19.	Anda ingin merekomendasikan layanan jasa JNE Express kepada orang lain.?				
20.	Anda ingin mengajak orang lain untuk menggunakan jasa JNE Express.?				
<b>Tidak berniat pindah</b>					
21.	Anda mempunyai komitmen untuk tetap menggunakan Jasa JNE Express.?				
22.	Anda hanya menggunakan JNE Express sebagai pilihan jasa pengiriman.?				
<b>Membicarakan hal-hal positif</b>					
23.	Anda akan memberitahu orang lain aspek positif tentang jasa JNE Express.?				
24.	Anda akan memberitahu keunggulan JNE Express kepada orang lain.?				

### **Bagian Penutup**

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan responden telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini. Semoga responden selalu diberikan kelancaran dalam segala urusan, Aamiin. Wassalamualaikum Wr.Wb

Peneliti

Muhammad Ari Rahman

Lampiran 2

**DATA DAFTAR PROFIL RESPONDEN  
KUESIONER PENELITIAN**

No.	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	No. Hp	Status Pekerjaan	Email	Instagram	Kecamatan
1	Adelia	Perempuan	21 - 25 Tahun	*081212448398	Ibu Rumah Tangga	<a href="mailto:adeliasulistian@gmail.com">adeliasulistian@gmail.com</a>	adeliasulistian	Duren Sawit
2	Selvia anggraini	Perempuan	21 - 25 Tahun	*0895622105965	Ibu Rumah Tangga	<a href="mailto:fadlisatsuit07@yahoo.com">fadlisatsuit07@yahoo.com</a>	Selviaanggraini007	Pulogadung
3	Faris ihza fitra	Laki-laki	21 - 25 Tahun	*089679783659	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:Farizihza11@gmail.com">Farizihza11@gmail.com</a>	Farisihzafitra	Duren Sawit
4	Agustha Chelsea	Perempuan	21 - 25 Tahun	*081515491679	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:agusthachelseakurniasari@gmail.com">agusthachelseakurniasari@gmail.com</a>	Chelseakurniasari	Makasar
5	Darmawan Adi	Laki-laki	21 - 25 Tahun	*082113443612	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:darmawanadi52@gmail.com">darmawanadi52@gmail.com</a>	hellodarmawan	Cakung
6	Anang Pratama	Laki-laki	21 - 25 Tahun	*082257733829	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:anangprtm98@gmail.com">anangprtm98@gmail.com</a>	anang_98	Duren Sawit
7	Fardian Ramadhan	Laki-laki	21 - 25 Tahun	*087784333400	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:fardian.ramadhan@gmail.com">fardian.ramadhan@gmail.com</a>	fardianrd	Matraman
8	Mega Putri	Perempuan	21 - 25 Tahun	*081294413303	Wirusaha	<a href="mailto:megaputriPERTIWI99@gmail.com">megaputriPERTIWI99@gmail.com</a>	putrimegapertiwi	Jatinegara
9	Fajari	Laki-laki	21 - 25 Tahun	*089643015996	Pegawai	<a href="mailto:nfajari29@gmail.com">nfajari29@gmail.com</a>	nfajari_	Matraman
10	Zahra Aliftha	Perempuan	17 - 20 Tahun	*089643314473	Pegawai	<a href="mailto:zahraaliftharachma@gmail.com">zahraaliftharachma@gmail.com</a>	zahraaliftha_	Matraman
11	Prabu Denakara	Laki-laki	21 - 25 Tahun	*089688280831	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:Denakarap@gmail.com">Denakarap@gmail.com</a>	Prabudenakara	Matraman
12	Andrian Rudianto	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*089522071420	Freelancer	<a href="mailto:Andrianrudianto1121@gmail.com">Andrianrudianto1121@gmail.com</a>	andrianr_	Cakung
13	Ray Varandy	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*081386171117	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:rayvarandy1@gmail.com">rayvarandy1@gmail.com</a>	varandy.s	Jatinegara
14	Sri Dwi Mulyana	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*081286171117	Pegawai	<a href="mailto:Happymefrvr@yahoo.com">Happymefrvr@yahoo.com</a>	Theberbiest	Jatinegara
15	Silvia Dwi Aryanti	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*085710009021	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:silviada59999@gmail.com">silviada59999@gmail.com</a>	Silviadaw	Pulogadung
16	Nur Cahyanti	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*083136224422	Pegawai	<a href="mailto:nryanti26@gmail.com">nryanti26@gmail.com</a>	nrynt26	Duren Sawit
17	Ulfah Dian N	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*085921380344	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:ulfadians99@gmail.com">ulfadians99@gmail.com</a>	ulfadianss	Cakung
18	Ivan Septian	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*081297976357	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:ivansputra26@gmail.com">ivansputra26@gmail.com</a>	vantiaaan	Matraman

19	Bayu Prananto	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*0882138228676	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:bayuprananto99@gmail.com">bayuprananto99@gmail.com</a>	baprananto	Cakung
20	Nurani Teguh	Perempuan	17 - 20 Tahun	*089652364706	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:nuranidermawan@gmail.com">nuranidermawan@gmail.com</a>	nuranidrmwn_	Matraman
21	Ahmad Jordan	Laki-laki	17 - 20 Tahun	*088210972385	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:ahmadbrilian43@gmail.com">ahmadbrilian43@gmail.com</a>	yrdnbriann_	Matraman
22	Dendi Heriawan	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*082211190329	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:dendiaja3@gmail.com">dendiaja3@gmail.com</a>	1stdendi	Pulogadung
23	Anita Yunita	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*085695435240	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:anitayunita15@gmail.com">anitayunita15@gmail.com</a>	anitaaynt	Pulogadung
24	Qalam Mauladi	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*085891596420	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:qalamborghini26@gmail.com">qalamborghini26@gmail.com</a>	qalamborghini_	Matraman
25	Mardy Alfrianzah	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*08983819334	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:mardyalfrianzah123@gmail.com">mardyalfrianzah123@gmail.com</a>	ardyxalfrzh	Cakung
26	Melinda Anatasya	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*089643948099	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:melindatasyab@gmail.com">melindatasyab@gmail.com</a>	melindatasyab	Pulogadung
27	Ananda Afifah	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*087800074834	Pegawai	<a href="mailto:anandaafifah22@gmail.com">anandaafifah22@gmail.com</a>	anandaafifah24	Pulogadung
28	Devi Tiya Ayu	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*085883443651	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:devitiya17@gmail.com">devitiya17@gmail.com</a>	Dvtiyaar	Pulogadung
29	Choirul Umom	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*081510601141	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:chorulumom@gmail.com">chorulumom@gmail.com</a>	choirul.2	Pulogadung
30	Katon Nugroho	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*081310333760	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:katon_nugroho44@gmail.com">katon_nugroho44@gmail.com</a>	katonnugroho16	Pulogadung
31	Andre	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*087775951942	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:s.sandyandre@yahoo.com">s.sandyandre@yahoo.com</a>	andreesng	Jatinegara
32	Keisia	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*085215000599	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:keisiachrist@gmail.com">keisiachrist@gmail.com</a>	Chrst_	Cakung
33	Kinanti Ramdani	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*085659202122	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:kinantiramdani30@gmail.com">kinantiramdani30@gmail.com</a>	kinantiramdani30	Cakung
34	Primadiyan	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*081297644244	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:primadiyanputri@gmail.com">primadiyanputri@gmail.com</a>	primadsp	Cakung
35	Rae Novita	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*085889492843	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:raenovita1309@gmail.com">raenovita1309@gmail.com</a>	raenovitasr	Jatinegara
36	Resica pratiwi	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*082113731292	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:resicapratiwi15@gmail.com">resicapratiwi15@gmail.com</a>	Resicapratiwii	Pulogadung
37	Melly	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*088212237837	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:mellyaisyafitri@yahoo.com">mellyaisyafitri@yahoo.com</a>	mellyaisyaf_	Cakung
38	Ahmad baihaqi	Laki-laki	> 25 - 30 Tahun	*083879918989	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:baihaqi40@gmail.com">baihaqi40@gmail.com</a>	Bhq_17	Makasar
39	Dela Robiyanta	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*08122112261	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:delarobi69@gmail.com">delarobi69@gmail.com</a>	Dela_robiyanta	Pulogadung
40	Kirana Dwi	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*08997073262	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:kiranansakita29@gmail.com">kiranansakita29@gmail.com</a>	kiranandriani.29	Jatinegara
41	Surya Sukhoi	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*0896088421927	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:suryasukhoi0@gmail.com">suryasukhoi0@gmail.com</a>	Sukhoisf	Duren Sawit
42	Indriani Wahyu	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*081316581223	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:indrianiwahyuningsih708@gmail.com">indrianiwahyuningsih708@gmail.com</a>	indrianiwn	Duren Sawit
43	Romi Al gifari	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*081283085683	Wirasaha	<a href="mailto:bdgllah@gmail.com">bdgllah@gmail.com</a>	Romiaela	Ciracas



44	Divira Iga	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*082110889270	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:fdivira@gmail.com">fdivira@gmail.com</a>	Diviraaa	Cipayung
45	Rahmadani	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*082114086055	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:rahmadani@gmail.com">rahmadani@gmail.com</a>	rahmasavtr	Kramat Jati
46	Maulidin Syidiqin	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*083808475145	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:abanggendutid@gmail.com">abanggendutid@gmail.com</a>	Maulidinsydn23	Cakung
47	Lidya Pricilla	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*083887980229	Pegawai	<a href="mailto:lidyapricilla17@yahoo.com">lidyapricilla17@yahoo.com</a>	lidyapricilla7	Pulogadung
48	Novia Afrina	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*085780187422	Pegawai	<a href="mailto:noviaafrina94@gmail.com">noviaafrina94@gmail.com</a>	afrinanovia	Cakung
49	Aldhy Yusuf	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*08568286206	Pegawai	<a href="mailto:aldhyya75@gmail.com">aldhyya75@gmail.com</a>	aldhyakbr	Pulogadung
50	Thalia Permata	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*081295430010	Wirausaha	<a href="mailto:thalia100999@gmail.com">thalia100999@gmail.com</a>	thaliapermata	Cakung
51	Madew Sukma	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*085893455810	Pegawai	<a href="mailto:Madewsukmaa@gmail.com">Madewsukmaa@gmail.com</a>	Pimples_and_me	Cakung
52	Muhammad	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*081381272869	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:narutoakma1414@gmail.com">narutoakma1414@gmail.com</a>	malmalem	Duren Sawit
53	Anisa Putri	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*08889217669	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:anisaputri@gmail.com">anisaputri@gmail.com</a>	anisaptrrrr	Pasar Rebo
54	Danil Fauzan	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*081386234895	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:danilfauzan42@gmail.com">danilfauzan42@gmail.com</a>	danil_fauzan	Cakung
55	Dila yunita	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*089583649926	Pegawai	<a href="mailto:dilaynts@gmail.com">dilaynts@gmail.com</a>	dilayunitasarii	Matraman
56	Vira Tri A	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*085793027181	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:viratria20@gmail.com">viratria20@gmail.com</a>	viratria	Pulogadung
57	Hanin Dito	Laki-laki	17 - 20 Tahun	*081273894755	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:ditohaninn@gmail.com">ditohaninn@gmail.com</a>	hanin.dito	Jatinegara
58	Rizki Sihab	Laki-laki	17 - 20 Tahun	*089674839927	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:rizkishb12@gmail.com">rizkishb12@gmail.com</a>	rizkishihab_	Jatinegara
59	Amadea M	Perempuan	> 25 - 30 Tahun	*081372638293	Wirausaha	<a href="mailto:amadeamarwah@gmail.com">amadeamarwah@gmail.com</a>	amadeamrw_	Ciracas
60	Enggar Hesti	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*089583739202	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:hestienggar@gmail.com">hestienggar@gmail.com</a>	enggar.hr	Kramat Jati
61	Handoyo	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*0813120398394	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:Handoyo12@gmail.com">Handoyo12@gmail.com</a>	Mochamadhandoyo	Ciracas
62	Citra Hayu	Perempuan	> 25 - 30 Tahun	*0858485759303	Pegawai	<a href="mailto:citrahp1110@gmail.com">citrahp1110@gmail.com</a>	citra.hayu	Kramat Jati
63	Kalila Handani	Perempuan	17 - 20 Tahun	*081383648373	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:kalilahandani@gmail.com">kalilahandani@gmail.com</a>	_kalilalila	Cakung
64	Andika	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*082184648349	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:andika45@gmail.com">andika45@gmail.com</a>	andika100901	Cakung
65	Rayhan Araf	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*089627826281	Pegawai	<a href="mailto:rayhannrafi99@gmail.com">rayhannrafi99@gmail.com</a>	rhnaaf_	Duren Sawit
66	Bangun Cahyadi	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*089627826284	Pegawai	<a href="mailto:bcahyadi28@gmail.com">bcahyadi28@gmail.com</a>	Bcahyadi_	Pasar Rebo
67	Fernanda Dwi	Laki-laki	> 20 - 25 Tahun	*081314042809	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:fernandadwisantosa@gmail.com">fernandadwisantosa@gmail.com</a>	ferpank	Jatinegara
68	Shahira	Perempuan	> 20 - 25 Tahun	*0897153722923	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:shahira@gmail.com">shahira@gmail.com</a>	shahirahfaz	Jatinegara

69	Dito	Laki-laki	17 - 20 Tahun	*089519827638	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:Ditoa78@gmail.com">Ditoa78@gmail.com</a>	ramadhani_dito	Cipayung
70	Dimas Prasetyo	Laki-laki	> 30 Tahun	*08127369043	Lainnya	<a href="mailto:dimasssprasetyo@gmail.com">dimasssprasetyo@gmail.com</a>	dimasprasetyo	Duren Sawit
71	Witry Hamdah	Perempuan	> 25 - 30 Tahun	*081384903027	Pegawai	<a href="mailto:Witryhamda@gmail.com">Witryhamda@gmail.com</a>	hamdah_hauw	Cakung
72	Sarah Azzahra	Perempuan	> 25 - 30 Tahun	*08962829792	Wirusaha	<a href="mailto:Sarahmaniz45@gmail.com">Sarahmaniz45@gmail.com</a>	srhzhraa	Cakung
73	Rahmat Margi	Laki-laki	> 21 - 30 Tahun	*081318112773	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:Rahmatmargiansyah11@gmail.com">Rahmatmargiansyah11@gmail.com</a>	ramet.sins	Pulogadung
74	Andika Septian	Laki-laki	> 21 - 30 Tahun	*081286903427	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:andikaseptian25@gmail.com">andikaseptian25@gmail.com</a>	andikase25	Pulogadung
75	Aldi Bagus	Laki-laki	> 21 - 30 Tahun	*089506419785	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:aldibagussss@gmail.com">aldibagussss@gmail.com</a>	aldibgs16	Pulogadung
76	Rizky Wiranata	Laki-laki	> 21 - 30 Tahun	*087788618406	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:rizkywrnta01@gmail.com">rizkywrnta01@gmail.com</a>	rizkywrnta	Jatinegara
77	Alby syawal	Laki-laki	> 21 - 30 Tahun	*081295998234	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:albysyawal11@gmail.com">albysyawal11@gmail.com</a>	albysyawal	Matraman
78	Alditya Rachman	Laki-laki	> 21 - 30 Tahun	*081283894693	Pegawai	<a href="mailto:aldityarachman10@gmail.com">aldityarachman10@gmail.com</a>	dityaarhmn10	Matraman
79	Fitri Noer yani	Perempuan	> 21 - 30 Tahun	*081383586673	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:Fitribebas14@gmail.com">Fitribebas14@gmail.com</a>	fitrinryn	Jatinegara
80	Vika Alifita	Perempuan	> 21 - 30 Tahun	*089512634208	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:aliftavika@gmail.com">aliftavika@gmail.com</a>	vika.lft	Jatinegara
81	Yustikarini	Perempuan	> 21 - 30 Tahun	*082298850936	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:yustikarinifaizatunnisa@gmail.com">yustikarinifaizatunnisa@gmail.com</a>	yustikarininarin	Duren Sawit
82	Dian Khairunnisa	Perempuan	> 21 - 30 Tahun	*081807778379	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:diankhairunisaa99@gmail.com">diankhairunisaa99@gmail.com</a>	diankhairunnisa	Matraman
83	Zaid Ghozali	Laki-laki	> 21 - 30 Tahun	*082123697810	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:Zaidghozali@gmail.com">Zaidghozali@gmail.com</a>	zaidghzl	Jatinegara
84	Gilang Pamungkas	Laki-laki	> 25 - 30 Tahun	*085894468096	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:gilangpamungkas7039@gmail.com">gilangpamungkas7039@gmail.com</a>	geipamungkas	Pulogadung
85	Fery Andika	Laki-laki	> 25 - 30 Tahun	*081776534833	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:Feryandika@gmail.com">Feryandika@gmail.com</a>	feryandk11	Duren Sawit
86	Abdul Latif	Laki-laki	> 25 - 30 Tahun	*0895616042334	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:steve.latief97@gmail.com">steve.latief97@gmail.com</a>	abdlattif_	Cakung
87	Refo Alnov	Laki-laki	> 25 - 30 Tahun	*082210473130	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:refoalnov@gmail.com">refoalnov@gmail.com</a>	refo.alnov	Jatinegara
88	Anisa F Yusnaini	Perempuan	> 25 - 30 Tahun	*081818741632	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:anisayusnaini@gmail.com">anisayusnaini@gmail.com</a>	ichaysnn	Cakung
89	Fanny Fadillah	Perempuan	> 25 - 30 Tahun	*089510759966	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:fannyfadillah03@gmail.com">fannyfadillah03@gmail.com</a>	fnnyfdllaa	Pulogadung
90	Mita Pratiwi	Perempuan	> 25 - 30 Tahun	*081297488980	Pegawai	<a href="mailto:mitapratiwigngtiyas@gmail.com">mitapratiwigngtiyas@gmail.com</a>	nngtysmita	Duren Sawit
91	Ratih gutomo	Perempuan	> 30 Tahun	*081214854004	wirusaha	<a href="mailto:tatexo14@gmail.com">tatexo14@gmail.com</a>	ratihgutomo	Cakung
92	Siti Masrurroh	Perempuan	17 - 20 Tahun	*0895325884916	Pegawai	<a href="mailto:sitimasrrh16@gmail.com">sitimasrrh16@gmail.com</a>	stmsrrh	Cakung
93	Fernando	Laki-laki	> 30 Tahun	*081289757866	wirusaha	<a href="mailto:fernandosiahaan@gmail.com">fernandosiahaan@gmail.com</a>	fernando	Kramat Jati

94	Dinda Pramuaji	Perempuan	> 25 - 30 Tahun	*085219387621	Wirausaha	<a href="mailto:dinda.pramuaji21@gmail.com">dinda.pramuaji21@gmail.com</a>	dindapramuaji	Cakung
95	Rahmah	Perempuan	> 30 Tahun	*087890830403	Wirausaha	<a href="mailto:senjisyifa0712@gmail.com">senjisyifa0712@gmail.com</a>	Rahmaaa_ra	Cakung
96	Asnah Risma	Perempuan	> 25 - 30 Tahun	*082257117162	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:asnahrisma@gmail.com">asnahrisma@gmail.com</a>	asnahrisma10	Pulogadung
97	Octaviana Dwi	Perempuan	> 21 - 30 Tahun	*089652984882	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:octavia251099@gmail.com">octavia251099@gmail.com</a>	Octa_via25	Duren Sawit
98	Faza Fauzan	Laki-laki	> 21 - 25 Tahun	*0895322294919	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:muhammadfaza799@gmail.com">muhammadfaza799@gmail.com</a>	Fazafzn_	Makasar
99	Angga Febry	Laki-laki	> 21 - 25 Tahun	*081298798667	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:anggabr1999@gmail.com">anggabr1999@gmail.com</a>	anggaafebryansyahh	Cakung
100	Deni Helmi	Laki-laki	> 21 - 25 Tahun	*081381894742	Pelajar/Mahasiswa	<a href="mailto:Denihelmifauzi099@gmail.com">Denihelmifauzi099@gmail.com</a>	Denhezii	Duren Sawit



## Lampiran 3

**TABULASI DATA KUESIONER PENELITIAN**

No	Penanganan Keluhan (X)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	4	5	4	4	4	5	5	5	36
2	4	4	5	4	4	4	4	3	32
3	5	4	3	4	5	5	3	4	33
4	5	5	4	4	5	4	5	5	37
5	4	5	4	5	5	4	4	5	36
6	5	4	3	2	4	4	5	5	32
7	4	5	4	3	4	3	3	4	30
8	3	3	4	3	3	3	4	3	26
9	4	5	5	4	5	5	5	5	38
10	3	2	3	3	4	3	4	4	26
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	5	5	4	3	4	3	3	4	31
13	5	4	3	4	5	3	5	4	33
14	4	2	4	3	5	2	5	3	28
15	4	4	4	4	5	5	5	5	36
16	4	5	4	4	4	5	5	5	36
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	4	4	4	3	3	4	3	5	30
19	4	3	3	4	4	4	3	3	28
20	5	5	5	4	5	4	4	5	37
21	4	3	3	4	4	4	4	4	30
22	4	3	3	4	5	3	3	3	28
23	5	5	5	5	5	4	5	5	39
24	3	4	3	4	4	4	3	3	28
25	3	3	3	3	4	3	5	5	29
26	4	4	4	3	3	4	3	5	30
27	5	3	3	4	4	4	3	4	30
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	3	5	32
30	5	4	4	5	4	5	5	4	36
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	4	4	4	4	4	5	5	4	34

34	4	3	4	4	5	3	2	3	28
35	4	2	4	4	4	5	5	4	32
36	4	5	4	5	4	5	5	4	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	4	4	5	4	2	5	5	4	33
40	3	3	3	3	4	3	5	5	29
41	2	3	3	3	4	3	5	5	28
42	5	5	4	2	4	3	3	4	30
43	4	4	4	4	4	5	5	4	34
44	4	3	3	4	5	4	4	4	31
45	5	5	5	4	5	4	4	5	37
46	5	5	4	2	3	5	3	5	32
47	4	4	4	3	3	4	3	5	30
48	3	5	4	2	3	5	5	5	32
49	3	5	3	4	3	3	5	3	29
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	5	4	3	4	5	4	5	4	34
52	3	5	4	2	3	5	5	5	32
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	5	5	5	4	5	4	4	5	37
55	4	4	4	4	5	4	4	4	33
56	4	4	3	3	4	4	4	4	30
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	5	4	4	4	3	4	4	5	33
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40
60	3	3	3	4	3	5	2	2	25
61	4	5	4	4	4	5	5	5	36
62	3	5	3	4	3	3	5	3	29
63	3	3	4	2	5	5	5	5	32
64	3	3	3	4	3	5	2	2	25
65	5	5	5	4	5	4	4	5	37
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	4	3	2	5	4	4	4	3	29
68	3	5	3	4	2	3	5	3	28
69	5	4	4	4	3	5	3	5	33
70	4	5	3	4	2	3	5	3	29
71	5	4	5	5	5	4	4	4	36
72	5	5	5	4	5	4	4	5	37
73	5	4	5	4	5	4	5	5	37
74	4	4	3	3	4	4	4	4	30

75	5	5	5	4	5	4	4	5	37
76	5	4	5	4	5	4	5	5	37
77	3	3	4	2	5	5	4	5	31
78	5	5	5	4	5	4	5	5	38
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	4	5	3	4	2	3	5	3	29
81	4	5	3	4	1	3	5	3	28
82	1	5	3	4	4	3	5	3	28
83	1	5	3	3	4	4	2	5	27
84	4	4	4	5	4	4	4	4	33
85	2	3	2	3	3	3	3	2	21
86	3	3	4	2	5	5	4	5	31
87	3	4	3	5	2	5	4	5	31
88	3	3	3	4	3	5	2	2	25
89	5	4	5	2	3	5	4	5	33
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40
91	4	4	4	5	4	4	4	4	33
92	4	5	4	5	4	4	4	4	34
93	5	4	5	5	5	4	4	4	36
94	4	4	4	4	5	5	5	5	36
95	5	5	5	5	1	4	5	4	34
96	3	4	3	4	3	5	2	2	26
97	5	3	4	3	5	5	4	5	34
98	3	5	2	3	3	3	3	2	24
99	4	5	4	5	4	4	4	4	34
100	4	4	4	4	5	5	5	5	36

No	Kepercayaan Konsumen (Z)							No	Loyalitas Konsumen (Y)								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
1	2	3	3	5	4	3	20	1	5	4	3	4	5	5	4	4	34
2	3	2	4	4	3	4	20	2	4	3	3	4	4	4	4	4	30
3	4	4	4	4	3	4	23	3	4	3	3	4	4	3	5	4	30
4	5	5	5	2	2	5	24	4	4	5	5	4	5	5	5	5	38
5	4	4	5	4	3	3	23	5	3	2	4	2	2	3	4	3	23
6	4	5	5	3	3	4	24	6	4	4	4	4	4	4	4	5	33
7	3	4	4	4	3	4	22	7	4	4	4	4	4	5	4	4	33
8	4	4	5	4	3	3	23	8	3	4	4	4	4	3	4	4	30
9	5	5	4	3	4	5	26	9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	3	4	4	4	3	4	22	10	3	4	4	4	4	3	3	4	29
11	4	4	5	4	3	3	23	11	3	5	4	4	4	4	3	3	30

12	3	2	1	2	2	2	12	12	3	2	2	2	2	2	2	2	17
13	4	5	4	5	5	5	28	13	4	4	4	3	3	3	4	2	27
14	4	4	3	3	5	4	23	14	4	3	3	3	3	3	3	3	25
15	5	5	5	5	5	5	30	15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	4	5	4	3	5	2	23	16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	2	3	3	3	4	3	18	17	3	3	2	3	2	3	2	4	22
18	1	2	3	2	3	2	13	18	2	2	2	2	2	2	2	2	16
19	4	3	5	4	4	2	22	19	4	4	3	3	3	4	2	1	24
20	5	5	5	5	5	3	28	20	4	5	5	5	5	5	5	5	39
21	3	4	4	4	3	3	21	21	1	3	3	2	3	4	3	3	22
22	5	3	5	2	5	2	22	22	2	1	4	4	2	3	4	5	25
23	3	5	5	4	4	5	26	23	4	4	5	5	5	5	5	5	38
24	3	4	5	4	3	3	22	24	5	4	4	4	4	3	3	3	30
25	4	4	4	4	4	4	24	25	3	4	1	4	2	2	4	5	25
26	4	3	4	4	5	4	24	26	5	5	4	4	3	3	5	5	34
27	5	5	3	2	1	4	20	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	3	3	3	3	4	3	19	28	4	4	4	4	3	3	3	3	28
29	3	4	4	4	3	3	21	29	4	3	4	4	3	3	2	1	24
30	5	5	4	4	4	5	27	30	4	4	4	5	5	4	4	4	34
31	5	3	5	3	5	5	26	31	5	5	5	5	5	5	3	3	36
32	5	5	5	5	5	5	30	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	4	5	4	4	5	4	26	33	3	3	5	5	5	5	5	5	36
34	3	2	3	2	4	3	17	34	3	4	4	3	5	4	3	3	29
35	4	4	4	4	2	4	22	35	3	3	3	3	4	5	4	4	29
36	5	5	5	5	5	4	29	36	4	4	5	5	5	5	4	5	37
37	4	5	4	5	5	4	27	37	4	4	4	4	5	5	5	4	35
38	5	5	5	5	5	5	30	38	3	3	3	3	3	3	4	5	27
39	3	5	5	5	5	5	28	39	4	4	5	5	5	5	4	4	36
40	3	3	3	3	4	3	19	40	3	3	3	3	3	4	3	2	24
41	5	5	3	2	1	4	20	41	3	3	3	3	3	5	4	5	29
42	5	5	5	5	5	5	30	42	4	4	4	4	4	4	4	3	31
43	5	3	5	4	5	4	26	43	4	4	3	4	4	4	4	4	31
44	3	2	3	2	4	3	17	44	2	3	2	2	3	3	1	1	17
45	4	4	4	4	4	4	24	45	4	5	4	4	5	5	5	5	37
46	4	4	4	4	3	4	23	46	4	4	4	4	3	4	4	4	31
47	4	3	4	4	3	4	22	47	3	4	5	4	4	4	3	3	30
48	4	4	5	2	4	5	24	48	4	3	4	4	4	3	4	3	29
49	4	4	4	4	4	4	24	49	3	4	4	4	4	4	3	3	29
50	4	4	3	3	5	4	23	50	5	5	5	5	3	3	3	3	32
51	5	5	5	5	5	5	30	51	4	4	2	3	3	3	1	3	23
52	3	5	4	4	5	4	25	52	5	5	5	5	5	4	2	2	33





94	5	4	5	5	4	4	27	94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	4	5	3	4	3	4	23	95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	5	5	5	5	5	5	30	96	5	5	5	5	5	5	5	5	40
97	4	3	5	5	5	4	26	97	3	5	5	5	5	5	5	5	38
98	4	5	3	4	2	4	22	98	2	3	4	3	4	3	3	2	24
99	4	3	5	5	5	4	26	99	4	5	5	5	4	5	3	5	36
100	4	4	5	5	5	3	26	100	4	5	5	4	3	4	4	5	34



## Lampiran 4

## UJI VALIDITAS

## 1. Variabel Penanganan Keluhan (X)

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Skor_Total
P1	Pearson Correlation	1	.270**	.594**	.305**	.342**	.207*	.186	.398**	.698**
	Sig. (2-tailed)		.007	.000	.002	.000	.039	.064	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.270**	1	.378**	.250*	-.063	.093	.263**	.282**	.510**
	Sig. (2-tailed)	.007		.000	.012	.534	.359	.008	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.594**	.378**	1	.237*	.384**	.360**	.293**	.580**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.018	.000	.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.305**	.250*	.237*	1	.138	.141	.177	-.095	.444**
	Sig. (2-tailed)	.002	.012	.018		.170	.163	.078	.346	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.342**	-.063	.384**	.138	1	.152	.139	.416**	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.534	.000	.170		.131	.167	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.207*	.093	.360**	.141	.152	1	.071	.387**	.486**
	Sig. (2-tailed)	.039	.359	.000	.163	.131		.484	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.186	.263**	.293**	.177	.139	.071	1	.396**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.064	.008	.003	.078	.167	.484		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.398**	.282**	.580**	-.095	.416**	.387**	.396**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.346	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor_Total	Pearson Correlation	.698**	.510**	.799**	.444**	.551**	.486**	.542**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

## 2. Variabel Kepercayaan Konsumen (Z)

		Correlations						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Skor_Total
P1	Pearson Correlation	1	.384**	.520**	.227*	.181	.449**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.023	.071	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.384**	1	.271**	.328**	.178	.417**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000		.006	.001	.077	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.520**	.271**	1	.477**	.389**	.329**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.227*	.328**	.477**	1	.406**	.332**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.023	.001	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.181	.178	.389**	.406**	1	.162	.610**
	Sig. (2-tailed)	.071	.077	.000	.000		.108	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.449**	.417**	.329**	.332**	.162	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.108		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Skor_Total	Pearson Correlation	.667**	.646**	.740**	.694**	.610**	.650**	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).

## 3. Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Skor_Total
P1	Pearson Correlation	1	.730**	.624**	.687**	.536**	.515**	.433**	.332**	.752**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.730**	1	.660**	.656**	.600**	.613**	.452**	.393**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.624**	.660**	1	.757**	.623**	.693**	.566**	.423**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.687**	.656**	.757**	1	.695**	.603**	.569**	.525**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.536**	.600**	.623**	.695**	1	.733**	.515**	.469**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.515**	.613**	.693**	.603**	.733**	1	.640**	.589**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.433**	.452**	.566**	.569**	.515**	.640**	1	.766**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.332**	.393**	.423**	.525**	.469**	.589**	.766**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor_Total	Pearson Correlation	.752**	.792**	.832**	.856**	.808**	.842**	.783**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## Lampiran 5

**UJI RELIABILITAS**

## 1. Penanganan Keluhan (X)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	8

## 2. Kepercayaan Konsumen (Z)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	6

## 3. Loyalitas Konsumen (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	8

## Lampiran 6

**HASIL OUTPUT UJI HIPOTESIS (PATH ANALYSIS)**1. Hasil Output Uji H<sub>1</sub>**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.511 <sup>a</sup>	.261	.254	3.197

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	354.438	1	354.438	34.674	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1001.752	98	10.222		
	Total	1356.190	99			

a. Dependent Variable: Kepercayaan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.175	2.553		3.594	.001
	Penanganan Keluhan	.463	.079	.511	5.888	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Konsumen

2. Hasil Output Uji H<sub>2</sub> dan H<sub>3</sub>**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 <sup>a</sup>	.493	.483	4.511

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Konsumen , Penanganan Keluhan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1919.610	2	959.805	47.171	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1973.700	97	20.347		
	Total	3893.310	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Konsumen , Penanganan Keluhan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.472	3.832		-.645	.520
	Penanganan Keluhan	.376	.129	.245	2.914	.004
	Kepercayaan Konsumen	.923	.143	.545	6.474	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

3. Hasil Output Uji H<sub>4</sub>**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 <sup>a</sup>	.493	.483	4.511

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Konsumen , Penanganan Keluhan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.472	3.832		-.645	.520
	Penanganan Keluhan	.376	.129	.245	2.914	.004
	Kepercayaan Konsumen	.923	.143	.545	6.474	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

## Lampiran 7

## T TABEL

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954



## Lampiran 8

## F TABEL

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

## Lampiran 9

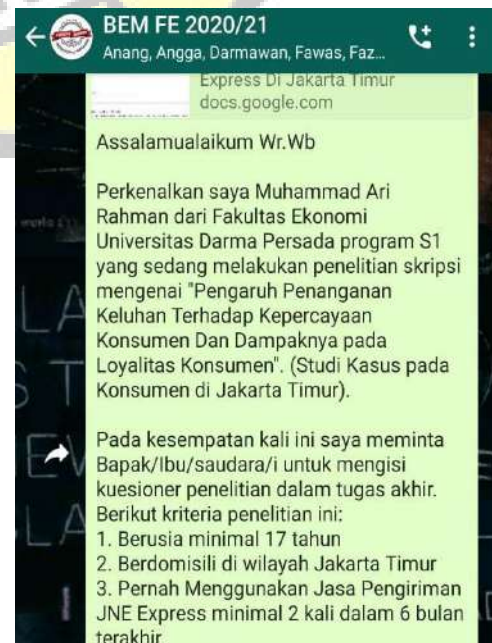
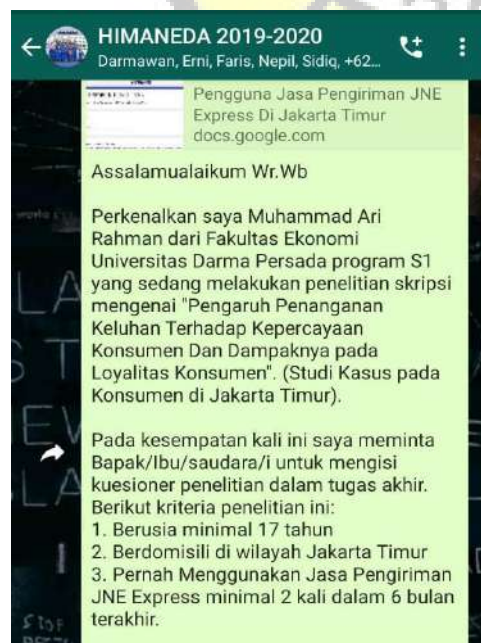
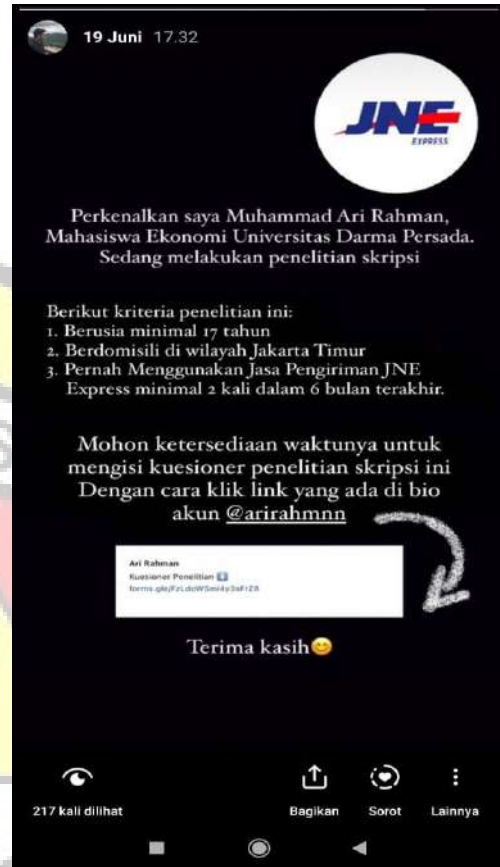
## R TABEL

Tabel r untuk df = 51 - 100

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

## Lampiran 10

## BUKTI PENYEBARAN KUESIONER



## Lampiran 11

**CATATAN KEGIATAN KONSULTASI**

Judul Skripsi : Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepercayaan Konsumen dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen pada pengguna JNE Ekspres (Studi Kasus pada Konsumen di Jakarta Timur)

Dosen Pembimbing : Melani Quintania, S.E, M.pd

<b>Tanggal</b>	<b>Uraian Kegiatan</b>	<b>Paraf</b>
18 Maret 2021	Konsultasi Judul	
24 Maret 2021	Konsultasi BAB 1	
21 April 2021	Konsultasi BAB 1 – BAB 3	
20 Mei 2021	Latihan Seminar Proposal bersama pembimbing Via Zoom	
10 Juni 2021	Konsultasi Kuesioner Penelitian	
13 Juli 2021	Konsultasi BAB 4 – BAB 5	



## Lampiran 12

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****DATA PRIBADI**

Nama : Muhammad Ari Rahman

Tempat, Tanggal lahir : Jakarta, 24 Januari 2000

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Email : [arirahman938@gmail.com](mailto:arirahman938@gmail.com)

Alamat : Jl. H Mugeni I No 11 03/004



Pisangan Timur, Pulo Gadung, Jakarta Timur.

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

SDN Pisangan Timur 01 : 2005-2011

SMPN 44 Jakarta : 2011-2014

SMA Muhammadiyah 12 Jakarta : 2014-2017

Universitas Darma Persada : 2017-2021