

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**LAMPIRAN KUESIONER
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA J&T
EXPRESS PTC SURABAYA**

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Sdr / I Pengguna J&T *Express*

Dengan Hormat

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J&T *Express* PTC Surabaya”. Kuesioner ini disusun dalam penyusunan skripsi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Adapun tujuan dari kuesioner ini adalah sebagai bahan masukan untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi ini yang didata kerahasiaannya terjaga. Bantuan bapak/ibu/sdr/i merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas bantuannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Hormat Saya

Susi Susesti Adianti

a. Identitas Responden

Nama :

Usia : a. 17 - 25 tahun b. 26 – 35 tahun c. 36 – 45 tahun
d. 46 – 55 tahun e. 56 – 65 tahun f. >65 tahun

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Pendapatan : a. < Rp 2.500.000 b. Rp 3.500.000 – Rp 4.500.000
c. > Rp 4.500.000

Berapa kali menggunakan jasa pengiriman J&T Express PTC Surabaya?

a. 1 kali b. 2 – 4 kali c. > 4 kali

b. Petunjuk Pengisian

1. Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibuk untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner ini.
2. Berikan tanda (√) pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya ada kolom tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

N : Netral (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

a. Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Bukti Fisik						
1.	Tampilan dan Interior bangunan J&T <i>Express</i> menarik					
2.	Gedung J&T <i>Express</i> bersih dan rapi					
3.	Sarana parker luas					
4.	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan mendukung pelayanan.					
5.	Pegawai J&T <i>Express</i> berpenampilan bersih, rapi dan menarik					
Kehandalan						
6.	Pegawai memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan					
7.	Pegawai mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan					
8.	Pengiriman paket yang dilakukan selalu cepat dan tepat waktu					
9.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.					

10.	Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan					
-----	---	--	--	--	--	--

Daya Tanggap						
11.	Pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat					
12.	Pegawai dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik					
13.	Pegawai selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan					
14.	Pegawai memberi solusi terhadap keluhan pelanggan					
15.	Pegawai cepat merespon pelanggan yang datang.					
Jaminan						
16.	Pegawai ramah dan sopan dalam melayani konsumen					
17.	Pegawai memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami					
18.	Perusahaan membuat konsumen merasa aman dan percaya pada barang yang dikirimkan					
19.	Pegawai mempunyai pengetahuan yang luas					
20.	Perusahaan menjamin keamanan terhadap barang yang dikirimkan.					

Empati					
21.	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan konsumen				
22.	Pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan konsumen				
23.	Pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada konsumen				
24.	Pegawai memberikan perhatian baik secara personal maupun individu terhadap konsumen				
25.	Pegawai mengerti keinginan para konsumen				

b. Ketepatan Waktu (X2)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Pengiriman Produk						
1.	Paket yang dikirimkan J&T Express tepat waktu sesuai dengan estimasi waktu pengiriman					
2.	Paket yang dikirimkan J&T Express jarang mengalami keterlambatan pengiriman					
3.	Jasa pengiriman J&T Express memenuhi harapan saya dalam ketepatan waktu pengiriman					

4.	Pengiriman paket lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan karena waktu operasional J&T <i>Express</i> selama 365 hari tanpa libur					
5.	Saya merasa pengiriman di J&T <i>Express</i> sudah sangat sesuai ketentuan					
6.	Saya merasa puas dengan pengiriman paket di J&T <i>Express</i>					
7.	Kurir J&T <i>Express</i> mau mengirimkan barang walaupun diluar jam kerja					
Informasi						
8.	Karyawan J&T <i>Express</i> melakukan <i>input</i> (pencatatan) secara tepat dan akurat					
9.	J&T <i>Express</i> dapat memberikan informasi pengiriman paket secara cepat					
10.	Informasi layanan paket dapat saya akses dengan mudah					
11.	Informasi yang diberikan J&T <i>Express</i> lengkap dan detail					
12.	Informasi yang diberikan J&T <i>Express</i> mudah dipahami					
13.	Saya merasa puas dengan informasi yang diberikan					
14.	Saya dapat memahami konten informasi yang ada di J&T <i>Express</i>					
Pelayanan						
15.	Layanan pengiriman dan penjemputan paket J&T <i>Express</i> dilakukan secara tepat waktu					
16.	Karyawan J&T <i>Express</i> dapat menjawab pertanyaan keberadaan paket dengan cepat dan akurat					

17.	Respon yang dilakukan karyawan J&T <i>Express</i> dengan baik apabila terdapat complain dan saran					
18.	Karyawan J&T <i>Express</i> selalu bersedia membantu pelanggan yang membutuhkan					
19.	Pelayanan J&T <i>Express</i> memuaskan sesuai dengan harapan saya					
20.	Saya puas dengan kinerja karyawan yang responsif					
21.	J&T <i>Express</i> selalu mengutamakan keamanan barang yang dikirim					

c. Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Pembelian Ulang						
1.	Saya akan kembali berlanggan dengan jasa pengiriman J&T <i>Express</i>					
Kebiasaan Mengonsumsi Merek						
2.	Saya akan selalu menggunakan J&T <i>Express</i> dalam layanan jasa pengiriman					
Rasa Suka Yang Besar Pada Merek						
3.	Saya selalu menyukai kecepatan waktu pengiriman jasa pengiriman J&T <i>Express</i>					
Ketepatan Pada Merek						
4.	Saya akan tetap menggunakan jasa pengiriman J&T <i>Express</i>					

	meskipun ada tawaran layanan lain yang disediakan oleh pesaing					
Keyakinan Bahwa Merek Tertentu Merek Yang Terbaik						
5.	Saya yakin kecepatan pengiriman J&T <i>Express</i> merupakan yang terbaik					
Perekomendasi Merek Pada Orang Lain						
6.	Saya akan selalu merekomendasikan jasa pengiriman J&T <i>Express</i> kepada saudara dan orang lain					

d. Kepuasan Pelanggan (Z)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kesesuaian harapan						
1.	Kepuasan terhadap jasa yang diberikan J&T <i>Express</i>					
2.	Barang yang diterima dari Ekspedisi J&T <i>Express</i> tidak pernah tertukar dengan barang yang dipesan orang lain					
Minat Berkunjung Kembali						
3.	Saya akan menggunakan jasa J&T <i>Express</i> jika akan melakukan pengiriman/memesan barang kembali					
Kesediaan Merekomendasi						
4.	Saya bersedia merekomendasikan kepada					

	orang lain kalau jasa yang diberikan J&T <i>Express</i> itu tidak akan mengecewakan					
5.	Merekomendasikan jasa pengiriman J&T <i>Express</i> kepada teman karena fasilitas yang disediakan memadai					

Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner

X1 Kualitas Pelayanan

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	X1.22	X1.23	X1.24	X1.25
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

X2 Ketepatan Waktu Pengiriman

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
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5
5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Z Kepuasan Pelanggan

Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
5	5	4	5	5
5	4	4	4	4
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
4	5	4	4	4
5	5	5	5	4
5	5	5	5	5
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	5	5	5
5	5	5	5	4
4	4	5	5	5
5	5	5	4	5
4	4	4	4	5
5	5	5	4	4
4	5	4	4	4
5	4	4	4	4
5	5	5	4	4
4	5	4	5	5
4	5	4	4	5
4	5	4	5	4
4	5	5	5	5
5	5	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	4
5	5	5	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	4
5	5	5	5	4
5	5	5	5	4
5	5	5	5	4
5	5	5	5	4
4	5	5	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5

Y Loyalitas Pelanggan

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4
5	4	5	4	4	4
4	4	5	4	5	4
5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4
4	3	5	3	4	4
4	4	4	4	5	5
5	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5

Lampiran 3 Output SPSS

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas X1

		Correlations																									Kualitas Pelayanan (X1)
		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	X1.22	X1.23	X1.24	X1.25	
X1.1	Pearson Correlation	1	.382	-.148	0.309	0.304	0.254	0.267	0.179	0.128	0.079	0.072	0.144	0.072	.314	0.031	0.106	0.178	.368	0.189	0.211	0.138	0.118	0.226	0.089	0.309	.427
	Sig. (2-tailed)		0.015	0.361	0.052	0.056	0.113	0.096	0.270	0.432	0.630	0.660	0.376	0.660	0.048	0.852	0.514	0.271	0.019	0.243	0.190	0.394	0.468	0.161	0.584	0.053	0.006
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	.382	1	0.109	.366	.565	.331	0.089	-0.021	0.206	-0.137	0.299	0.074	0.089	0.032	0.270	0.278	0.191	0.007	0.016	0.076	0.076	0.218	0.043	0.144	0.166	.375
	Sig. (2-tailed)	0.015		0.501	0.020	0.000	0.037	0.584	0.900	0.202	0.399	0.061	0.651	0.584	0.846	0.092	0.082	0.237	0.966	0.923	0.640	0.640	0.176	0.793	0.376	0.307	0.017
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	-.148	0.109	1	0.187	0.285	-0.128	0.128	-0.019	0.083	.353	0.223	-0.124	-0.157	0.029	-0.067	-0.039	0.087	-0.181	0.062	0.122	-0.090	0.147	-0.058	0.049	0.225	0.158
	Sig. (2-tailed)	0.361	0.501		0.247	0.074	0.430	0.430	0.909	0.611	0.025	0.166	0.446	0.334	0.861	0.682	0.812	0.595	0.263	0.705	0.452	0.579	0.366	0.722	0.765	0.163	0.329
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	0.309	.366	0.187	1	0.307	.499	0.210	0.109	0.232	0.066	0.210	0.066	-0.195	0.036	0.059	0.021	0.046	-0.003	0.094	0.303	0.303	0.057	0.083	0.104	0.120	.347
	Sig. (2-tailed)	0.052	0.020	0.247		0.054	0.001	0.193	0.503	0.150	0.685	0.193	0.685	0.228	0.827	0.716	0.899	0.777	0.984	0.565	0.057	0.057	0.728	0.612	0.523	0.461	0.028
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	0.304	.565	0.285	0.307	1	0.260	0.217	-0.028	0.281	0.101	.313	0.101	0.122	0.091	0.235	0.234	0.305	-0.053	0.069	0.158	0.265	0.298	0.253	0.278	.491	.499
	Sig. (2-tailed)	0.056	0.000	0.074	0.054		0.105	0.178	0.863	0.079	0.536	0.049	0.536	0.454	0.576	0.144	0.146	0.056	0.744	0.671	0.331	0.099	0.062	0.115	0.082	0.001	0.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

X1.6	Pearson Correlation	0.254	.331	-0.128	.499**	0.260	1	.404**	0.069	0.295	-0.045	0.203	0.055	0.003	0.247	0.176	0.143	0.046	-0.089	0.098	0.249	.474**	0.232	0.164	0.206	0.119	.394	
	Sig. (2-tailed)	0.113	0.037	0.430	0.001	0.105		0.010	0.673	0.065	0.781	0.209	0.734	0.988	0.125	0.277	0.378	0.779	0.585	0.548	0.121	0.002	0.149	0.313	0.202	0.466	0.012	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.7	Pearson Correlation	0.267	0.089	0.128	0.210	0.217	.404**	1	.520**	.470**	.347*	0.198	.448**	0.198	.357	0.199	0.061	0.229	0.221	0.303	.535**	0.311	0.302	.347*	0.137	0.277	.578**	
	Sig. (2-tailed)	0.096	0.584	0.430	0.193	0.178	0.010		0.001	0.002	0.028	0.221	0.004	0.221	0.024	0.217	0.707	0.156	0.171	0.057	0.000	0.051	0.058	0.028	0.398	0.084	0.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.8	Pearson Correlation	0.179	-0.021	-0.019	0.109	-0.028	0.069	.520**	1	.471**	0.256	0.226	.453**	0.226	.335	0.046	-0.020	0.090	.374*	0.167	.406**	0.187	0.220	.320*	-0.017	0.233	.422**	
	Sig. (2-tailed)	0.270	0.900	0.909	0.503	0.863	0.673	0.001		0.002	0.110	0.161	0.003	0.161	0.035	0.778	0.902	0.583	0.017	0.303	0.009	0.249	0.173	0.044	0.918	0.149	0.007	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.9	Pearson Correlation	0.128	0.206	0.083	0.232	0.281	0.295	.470**	.471**	1	0.285	0.142	0.175	0.142	0.154	.358*	0.312	0.299	0.129	0.295	.452**	.330	.361*	.356*	0.168	.345	.550**	
	Sig. (2-tailed)	0.432	0.202	0.611	0.150	0.079	0.065	0.002	0.002		0.075	0.382	0.279	0.382	0.344	0.023	0.050	0.061	0.427	0.065	0.003	0.038	0.022	0.024	0.299	0.029	0.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.10	Pearson Correlation	0.079	-0.137	.353*	0.066	0.101	-0.045	.347*	0.256	0.285	1	.448**	0.293	.347*	.515**	0.259	0.123	.459**	0.245	.458**	.568**	.343	.338	0.287	0.190	.477**	.568**	
	Sig. (2-tailed)	0.630	0.399	0.025	0.685	0.536	0.781	0.028	0.110	0.075		0.004	0.067	0.028	0.001	0.106	0.449	0.003	0.128	0.003	0.000	0.030	0.033	0.072	0.241	0.002	0.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

X1.11	Pearson Correlation	0,072	0,299	0,223	0,210	.313	0,203	0,198	0,226	0,142	.448**	1	0,247	0,298	.357	0,293	0,164	.320	0,221	0,103	0,311	0,311	0,302	.347	0,052	0,198	.504**
	Sig. (2-tailed)	0,660	0,061	0,166	0,193	0,049	0,209	0,221	0,161	0,382	0,004		0,125	0,062	0,024	0,066	0,313	0,044	0,171	0,528	0,051	0,051	0,058	0,028	0,752	0,221	0,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.12	Pearson Correlation	0,144	0,074	-0,124	0,066	0,101	0,055	.448**	.453**	0,175	0,293	0,247	1	.448**	.313	0,071	-0,082	0,275	0,112	0,156	.343	0,231	0,123	0,185	0,103	0,238	.406**
	Sig. (2-tailed)	0,376	0,651	0,446	0,685	0,536	0,734	0,004	0,003	0,279	0,067	0,125		0,004	0,049	0,665	0,615	0,086	0,490	0,337	0,030	0,152	0,448	0,254	0,525	0,139	0,009
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.13	Pearson Correlation	0,072	0,089	-0,157	-0,195	0,122	0,003	0,198	0,226	0,142	.347	0,298	.448**	1	.458**	0,293	0,266	0,229	0,221	0,303	0,311	0,311	.409**	0,245	.395	0,277	.467**
	Sig. (2-tailed)	0,660	0,584	0,334	0,228	0,454	0,988	0,221	0,161	0,382	0,028	0,062	0,004		0,003	0,066	0,098	0,156	0,171	0,057	0,051	0,051	0,009	0,127	0,012	0,084	0,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.14	Pearson Correlation	.314	0,032	0,029	0,036	0,091	0,247	.357	.335	0,154	.515**	.357	.313	1	.458**	0,212	0,185	.367	0,284	.548**	.445**	.332	0,306	0,226	.327	.397	.592**
	Sig. (2-tailed)	0,048	0,846	0,861	0,827	0,576	0,125	0,024	0,035	0,344	0,001	0,024	0,049	0,003		0,189	0,254	0,020	0,075	0,000	0,004	0,036	0,055	0,161	0,039	0,011	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.15	Pearson Correlation	0,031	0,270	-0,067	0,059	0,235	0,176	0,199	0,046	.358	0,259	0,293	0,071	0,293	0,212	1	.861**	.642**	.447**	0,270	.538**	.538**	.388	.478**	.482**	.408**	.626**
	Sig. (2-tailed)	0,852	0,092	0,682	0,716	0,144	0,277	0,217	0,778	0,023	0,106	0,066	0,665	0,066	0,189		0,000	0,000	0,004	0,092	0,000	0,000	0,013	0,002	0,002	0,009	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

X1.16	Pearson Correlation	0,106	0,278	-0,039	0,021	0,234	0,143	0,061	-0,020	0,312	0,123	0,164	-0,082	0,266	0,185	.861**	1	.559**	.376*	0,245	.389*	.389*	.349*	.354*	.403*	.323*	.519**
	Sig. (2-tailed)	0,514	0,082	0,812	0,899	0,146	0,378	0,707	0,902	0,050	0,449	0,313	0,615	0,098	0,254	0,000	0,000	0,017	0,127	0,013	0,013	0,027	0,025	0,010	0,042	0,001	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.17	Pearson Correlation	0,178	0,191	0,087	0,046	0,305	0,046	0,229	0,090	0,299	.459**	.320*	0,275	0,229	.367*	.642**	.559**	1	.420**	.411**	.460**	.358*	0,244	.466**	.391*	.650**	.658**
	Sig. (2-tailed)	0,271	0,237	0,595	0,777	0,056	0,779	0,156	0,583	0,061	0,003	0,044	0,086	0,156	0,020	0,000	0,000	0,007	0,008	0,003	0,023	0,130	0,002	0,013	0,000	0,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.18	Pearson Correlation	.368*	0,007	-0,181	-0,003	-0,053	-0,089	0,221	.374*	0,129	0,245	0,221	0,112	0,221	0,284	.447**	.376*	.420**	1	0,175	.453**	0,306	0,242	.564**	0,203	0,260	.463**
	Sig. (2-tailed)	0,019	0,966	0,263	0,984	0,744	0,585	0,171	0,017	0,427	0,128	0,171	0,490	0,171	0,075	0,004	0,017	0,007	0,281	0,003	0,055	0,132	0,000	0,209	0,105	0,003	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.19	Pearson Correlation	0,189	0,016	0,062	0,094	0,069	0,098	0,303	0,167	0,295	.458**	0,103	0,156	0,303	.548**	0,270	0,245	.411**	0,175	1	.474**	.362*	.339*	.368*	.549**	.435**	.564**
	Sig. (2-tailed)	0,243	0,923	0,705	0,565	0,671	0,548	0,057	0,303	0,065	0,003	0,528	0,337	0,057	0,000	0,092	0,127	0,008	0,281	0,002	0,022	0,032	0,020	0,000	0,005	0,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.20	Pearson Correlation	0,211	0,076	0,122	0,303	0,158	0,249	.535**	.406**	.452**	.568**	0,311	.343*	0,311	.445**	.538**	.389*	.460**	.453**	.474**	1	.749**	.649**	.640**	.519**	.575**	.807**
	Sig. (2-tailed)	0,190	0,640	0,452	0,057	0,331	0,121	0,000	0,009	0,003	0,000	0,051	0,030	0,051	0,004	0,000	0,013	0,003	0,003	0,002	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

X1.21	Pearson Correlation	0,138	0,076	-0,090	0,303	0,265	.474**	0,311	0,187	.330	.343	0,311	0,231	0,311	.332	.538**	.389	.358	0,306	.362	.749**	1	.768**	.640**	.615**	.575**	.725**
	Sig. (2-tailed)	0,394	0,640	0,579	0,057	0,099	0,002	0,051	0,249	0,038	0,030	0,051	0,152	0,051	0,036	0,000	0,013	0,023	0,055	0,022	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.22	Pearson Correlation	0,118	0,218	0,147	0,057	0,298	0,232	0,302	0,220	.361	.338	0,302	0,123	.409**	0,306	.388	.349	0,244	0,242	.339	.649**	.768**	1	.523**	.568**	.549**	.668**
	Sig. (2-tailed)	0,468	0,176	0,366	0,728	0,062	0,149	0,058	0,173	0,022	0,033	0,058	0,448	0,009	0,055	0,013	0,027	0,130	0,132	0,032	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.23	Pearson Correlation	0,226	0,043	-0,058	0,083	0,253	0,164	.347	.320	.356	0,287	.347	0,185	0,245	0,226	.478**	.354	.466**	.564**	.368	.640**	.640**	.523**	1	.473**	.484**	.666**
	Sig. (2-tailed)	0,161	0,793	0,722	0,612	0,115	0,313	0,028	0,044	0,024	0,072	0,028	0,254	0,127	0,161	0,002	0,025	0,002	0,000	0,020	0,000	0,000	0,001		0,002	0,002	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.24	Pearson Correlation	0,089	0,144	0,049	0,104	0,278	0,206	0,137	-0,017	0,168	0,190	0,052	0,103	.395	.327	.482**	.403	.391	0,203	.549**	.519**	.615**	.568**	.473**	1	.678**	.613**
	Sig. (2-tailed)	0,584	0,376	0,765	0,523	0,082	0,202	0,398	0,918	0,299	0,241	0,752	0,525	0,012	0,039	0,002	0,010	0,013	0,209	0,000	0,001	0,000	0,000	0,002		0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.25	Pearson Correlation	0,309	0,166	0,225	0,120	.491**	0,119	0,277	0,233	.345	.477**	0,198	0,238	0,277	.397	.408**	.323	.660**	0,260	.435**	.575**	.575**	.549**	.484**	.678**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	0,053	0,307	0,163	0,461	0,001	0,466	0,084	0,149	0,029	0,002	0,221	0,139	0,084	0,011	0,009	0,042	0,000	0,105	0,005	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000		0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	.427**	.375	0,158	.347	.499**	.394	.578**	.422**	.550**	.568**	.504**	.406**	.467**	.592**	.626**	.519**	.658**	.463**	.564**	.807**	.725**	.668**	.666**	.613**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,017	0,329	0,028	0,001	0,012	0,000	0,007	0,000	0,000	0,001	0,009	0,002	0,000	0,000	0,001	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

Validitas X2

		Correlations																					
		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	Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.727**	.426**	.465**	0,010	0,033	-0,104	0,174	0,264	0,265	.369	.364	0,116	0,164	0,122	.606**	0,245	0,259	0,232	0,255	.317	.470**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,006	0,002	0,953	0,841	0,522	0,284	0,100	0,099	0,019	0,021	0,477	0,313	0,453	0,000	0,127	0,107	0,149	0,113	0,046	0,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	.727**	1	.533**	.505**	0,144	0,178	-0,075	0,117	.373**	0,169	0,256	0,271	0,034	0,296	0,231	.560**	.361*	.468**	.389	0,209	0,221	.533**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,001	0,377	0,273	0,644	0,471	0,018	0,298	0,110	0,090	0,836	0,064	0,151	0,000	0,022	0,002	0,013	0,195	0,171	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	.426**	.533**	1	0,244	0,162	0,067	0,042	.343*	.550**	.342	.433**	0,306	0,038	.467**	0,260	.504**	0,174	0,211	0,088	0,000	-0,050	.466**
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,000		0,130	0,319	0,683	0,795	0,030	0,000	0,031	0,005	0,055	0,816	0,002	0,105	0,001	0,283	0,192	0,591	1,000	0,761	0,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	.465**	.505**	0,244	1	.512**	.568**	0,190	0,246	0,197	0,293	0,117	0,159	0,293	0,027	0,176	.358	.353	.385	.533**	.478**	0,262	.610**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,001	0,130		0,001	0,000	0,241	0,125	0,223	0,067	0,471	0,326	0,067	0,868	0,277	0,023	0,025	0,014	0,000	0,002	0,102	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	0,010	0,144	0,162	.512**	1	.679**	0,185	.591**	.373**	0,306	0,112	0,106	.453**	0,162	.558**	.330	.445**	.562**	.603**	.411**	.313	.662**
	Sig. (2-tailed)	0,953	0,377	0,319	0,001		0,000	0,252	0,000	0,018	0,055	0,491	0,516	0,003	0,319	0,000	0,038	0,004	0,000	0,000	0,008	0,049	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.6	Pearson Correlation	0,033	0,178	0,067	.568**	.679**	1	0,255	.343*	0,162	.342	0,144	0,131	.342	-0,067	0,145	0,126	.406**	.316	.555**	.471**	0,149	.533**
	Sig. (2-tailed)	0,841	0,273	0,683	0,000	0,000		0,113	0,030	0,319	0,031	0,374	0,421	0,031	0,683	0,374	0,439	0,009	0,047	0,000	0,002	0,359	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.7	Pearson Correlation	-0,104	-0,075	0,042	0,190	0,185	0,255	1	.319	0,144	0,073	-0,092	-0,083	0,121	-0,127	0,055	-0,120	0,259	0,067	0,167	.413**	-0,032	.364
	Sig. (2-tailed)	0,522	0,644	0,795	0,241	0,252	0,113		0,045	0,375	0,656	0,573	0,609	0,457	0,434	0,735	0,460	0,107	0,681	0,302	0,008	0,846	0,021
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.8	Pearson Correlation	0,174	0,117	.343*	0,246	.591**	.343*	.319	1	.693**	.442*	.366	.363	.562**	.448**	.711**	.528**	.510**	.375	.455**	.410**	.413**	.779**
	Sig. (2-tailed)	0,284	0,471	0,030	0,125	0,000	0,030	0,045		0,000	0,004	0,020	0,021	0,000	0,004	0,000	0,000	0,001	0,017	0,003	0,009	0,008	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

X2.9	Pearson Correlation	0,264	.373	.550**	0,197	.373	0,162	0,144	.693**	1	.453**	.532**	.444**	.453**	.550**	.670**	.574**	.332	.358	0,263	0,183	0,217	.690**
	Sig. (2-tailed)	0,100	0,018	0,000	0,223	0,018	0,319	0,375	0,000		0,003	0,000	0,004	0,003	0,000	0,000	0,000	0,036	0,023	0,101	0,259	0,179	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.10	Pearson Correlation	0,265	0,169	.342*	0,293	0,306	.342*	0,073	.442**	.453**	1	.757**	.622**	.654**	0,190	.405**	.560**	0,152	0,060	0,136	0,161	0,142	.556**
	Sig. (2-tailed)	0,099	0,298	0,031	0,067	0,055	0,031	0,656	0,004	0,003		0,000	0,000	0,000	0,240	0,010	0,000	0,349	0,713	0,401	0,320	0,384	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.11	Pearson Correlation	.369*	0,256	.433**	0,117	0,112	0,144	-0,092	.366*	.532**	.757**	1	.756**	.428**	0,289	.350	.491**	0,201	0,114	0,076	0,102	0,108	.482**
	Sig. (2-tailed)	0,019	0,110	0,005	0,471	0,491	0,374	0,573	0,020	0,000	0,000		0,000	0,006	0,071	0,027	0,001	0,214	0,483	0,642	0,531	0,509	0,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.12	Pearson Correlation	.364*	0,271	0,306	0,159	0,106	0,131	-0,083	.363*	.444**	.622**	.756**	1	.622**	.480**	.397*	.577**	.342*	0,207	0,134	0,154	0,098	.525**
	Sig. (2-tailed)	0,021	0,090	0,055	0,326	0,516	0,421	0,609	0,021	0,004	0,000	0,000		0,000	0,002	0,011	0,000	0,031	0,200	0,410	0,342	0,549	0,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.13	Pearson Correlation	0,116	0,034	0,038	0,293	.453**	.342*	0,121	.562**	.453**	.654**	.428**	.622**	1	.342	.669**	.560**	0,284	0,180	0,270	0,295	.368*	.622**
	Sig. (2-tailed)	0,477	0,836	0,816	0,067	0,003	0,031	0,457	0,000	0,003	0,000	0,006	0,000		0,031	0,000	0,000	0,075	0,266	0,093	0,064	0,019	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.14	Pearson Correlation	0,164	0,296	.467**	0,027	0,162	-0,067	-0,127	.448**	.550**	0,190	0,289	.480**	.342*	1	.491**	.504**	0,174	.316*	0,088	0,000	0,149	.427**
	Sig. (2-tailed)	0,313	0,064	0,002	0,868	0,319	0,683	0,434	0,004	0,000	0,240	0,071	0,002	0,031		0,001	0,001	0,283	0,047	0,591	1,000	0,359	0,006
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.15	Pearson Correlation	0,122	0,231	0,260	0,176	.558**	0,145	0,055	.711**	.670**	.405**	.350	.397*	.669**	.491**	1	.623**	.397*	.411**	.337	0,164	.452**	.675**
	Sig. (2-tailed)	0,453	0,151	0,105	0,277	0,000	0,374	0,735	0,000	0,000	0,010	0,027	0,011	0,000	0,001		0,000	0,011	0,008	0,034	0,313	0,003	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

X2.16	Pearson Correlation	.606**	.560**	.504**	.358*	.330*	0,126	-0,120	.528**	.574**	.560**	.491**	.577**	.560**	.504**	.623**	1	.373*	0,299	0,210	0,245	.376*	.686**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,023	0,038	0,439	0,460	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,001	0,000		0,018	0,061	0,194	0,128	0,017	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.17	Pearson Correlation	0,245	.361**	0,174	.353*	.445**	.406**	0,259	.510**	.332*	0,152	0,201	.342**	0,284	0,174	.397**	.373*	1	.550**	.676**	.739**	.389*	.703**
	Sig. (2-tailed)	0,127	0,022	0,283	0,025	0,004	0,009	0,107	0,001	0,036	0,349	0,214	0,031	0,075	0,283	0,011	0,018		0,000	0,000	0,000	0,013	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.18	Pearson Correlation	0,259	.468**	0,211	.385*	.562**	.316*	0,067	.375**	.358*	0,060	0,114	0,207	0,180	.316*	.411**	0,299	.550**	1	.600**	.373*	.314*	.607**
	Sig. (2-tailed)	0,107	0,002	0,192	0,014	0,000	0,047	0,681	0,017	0,023	0,713	0,483	0,200	0,266	0,047	0,008	0,061	0,000		0,000	0,018	0,048	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.19	Pearson Correlation	0,232	.389**	0,088	.533**	.603**	.555**	0,167	.455**	0,263	0,136	0,076	0,134	0,270	0,088	.337**	0,210	.676**	.600**	1	.640**	.413**	.659**
	Sig. (2-tailed)	0,149	0,013	0,591	0,000	0,000	0,000	0,302	0,003	0,101	0,401	0,642	0,410	0,093	0,591	0,034	0,194	0,000	0,000		0,000	0,008	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.20	Pearson Correlation	0,255	0,209	0,000	.478**	.411**	.471**	.413**	.410**	0,183	0,161	0,102	0,154	0,295	0,000	0,164	0,245	.739**	.373*	.640**	1	.527**	.643**
	Sig. (2-tailed)	0,113	0,195	1,000	0,002	0,008	0,002	0,008	0,009	0,259	0,320	0,531	0,342	0,064	1,000	0,313	0,128	0,000	0,018	0,000		0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.21	Pearson Correlation	.317*	0,221	-0,050	0,262	.313*	0,149	-0,032	.413**	0,217	0,142	0,108	0,098	.368*	0,149	.452**	.376*	.389*	.314*	.413**	.527**	1	.497**
	Sig. (2-tailed)	0,046	0,171	0,761	0,102	0,049	0,359	0,846	0,008	0,179	0,384	0,509	0,549	0,019	0,359	0,003	0,017	0,013	0,048	0,008	0,000		0,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Ketepatan Waktu Pengiriman	Pearson Correlation	.470**	.533**	.466**	.610**	.662**	.533**	.364*	.779**	.690**	.556**	.482**	.525**	.622**	.427**	.675**	.686**	.703**	.607**	.659**	.643**	.497**	1
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,021	0,000	0,000	0,000	0,002	0,001	0,000	0,006	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Validitas Z

Correlations		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Loyalitas Pelanggan (Y)
Y1	Pearson Correlation	1	.677**	.380*	.612**	.321*	.406**	.713**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,016	0,000	0,043	0,009	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	.677**	1	.407**	.832**	.628**	.589**	.889**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,009	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	.380*	.407**	1	.350*	.385*	.355*	.587**
	Sig. (2-tailed)	0,016	0,009		0,027	0,014	0,025	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.612**	.832**	.350*	1	.631**	.773**	.907**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,027		0,000	0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	.321*	.628**	.385*	.631**	1	.646**	.777**
	Sig. (2-tailed)	0,043	0,000	0,014	0,000		0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y6	Pearson Correlation	.406**	.589**	.355*	.773**	.646**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,000	0,025	0,000	0,000		0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Loyalitas Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.713**	.889**	.587**	.907**	.777**	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Reliabilitas X1**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	24

Reliabilitas X2**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	21

Reliabilitas Z**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	2

Reliabilitas Y**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	6

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.517	.491	.557

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu Pengiriman (X2), Kualitas Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.584	1.508

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)

Uji T dan *Path Analysis*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.960	1.494		.642	.525
	Kualitas Pelayanan	-.022	.023	-.193	-.981	.333
	Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)	.111	.025	.868	4.401	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.551	4.065		-.382	.705
	Kualitas Pelayanan	.125	.062	.364	2.015	.051
	Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)	.035	.084	.091	.414	.681
	Kepuasan Pelanggan	1.331	.445	.445	2.993	.005

a. Dependent Variable : Loyalitas Pelanggan (Y)