

LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN

1. Data Spss

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	5

Item-Total Statistics Uji Reliabilitas Presepsi

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangibel	51.6875	51.306	.785	.899
Reliabel	59.4625	66.885	.823	.888
Responsivess	59.7875	63.131	.810	.884
Assurance	55.4875	56.683	.775	.891
Empathy	59.2750	64.936	.797	.888

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	5

Item-Total Statistics Uji Reliabilitas Harapan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangibel	55.9875	16.949	.680	.911
Reliabel	64.1250	20.744	.803	.869
Responsivess	64.2000	20.719	.778	.872
Assurance	59.9750	18.202	.823	.857
Empathy	64.0125	20.418	.782	.870

KUESIONER PENELITIAN

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Isi daftar pertanyaan terlampir dengan memilih pilihan dari satu ke jawaban menurut Anda tepat dengan memilih di Drop Down dan pilih menu pada jawaban yang disarankan.

Jelaskan pilihan jawaban untuk kuesioner ini berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Tidak Setuju (TS) = 2

Cukup Setuju (CS) = 3

Setuju (S) = 4

Sangat Setuju (SS) = 5

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Apakah menurut Anda ruangan kurir itu bersih?					
2.	penampilan kurir rapi dan bersih ?					
3.	Kurir bersikap sopan dan santun kepada costumers?					
4.	keranjang kurir yang masih layak pakai ?					
5.	Apakah komunikasi melalui Jejaring sosial (<i>Whatsapp</i>) dapat diakses antara kurir dan pelanggan ?					
6.	Apakah menurut Anda layanan pengiriman harus tepat waktu?					
7.	Menurut Anda, apakah harga jasa kurir yang ditawarkan sesuai dengan fisik barang?					
8.	Apakah menurut anda kurir tersebut mengetahui rute Batu Aji ?					
9.	Menurut anda apakah kurir cepat sampai tujuan?					

10.	Apakah menurut Anda kurir selalu menanggapi pertanyaan pelanggan dengan sopan?					
11.	Apakah menurut Anda kurir menanggapi keluhan pelanggan dengan tepat?					
12.	Apakah menurut Anda kurir akan mengirimkan barang sesuai pesanan pelanggan?					
13.	Apakah menurut Anda bukti pembelian harus akurat dan masuk akal?					
14.	Apakah Anda yakin kurir mengirimkan barang dalam kondisi baik atau tidak rusak?					
15.	Apakah menurut Anda ada syarat dan ketentuan yang berlaku yang disembunyikan oleh kurir?					
16.	Apakah menurut Anda kurir memperhatikan pelanggan mereka?					
17.	Menurut anda, apakah kurir peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan					
18.	Apakah menurut Anda kurir melayani semua pelanggan tanpa memandang status sosial?					

Turnitin Originality Report

Processed on: 20-Jan-2023 14:25 WIB

ID: 1995896907

Word Count: 11633

Submitted: 1

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA KURIR TORNADO BATAM By
Oki Yolanda

Similarity Index		Similarity by Source	
19%		Internet Sources:	7%
		Publications:	0%
		Student Papers:	18%

LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

1. Nama Lengkap : Oki Yolanda
2. Alamat Lengkap : Perumahan Villa Hang Lekir – Batam Center,
Blok aa7 No 24 RT.01 / RW.05
3. Tempat, Tanggal Lahir : Talang Balai Baru, 16 April 1996
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Agama : Islam
6. Status : Lajang
7. Tinggi / Berat Badan : 179 cm / 69kg
8. Telepon : 0895-3854-45711
9. E-mail : okkyolanda9@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN


-Formal

1. 2022-2008 : Lulus SD Muhammadiyah 25 Tanjung Raja
2. 2008-2011 : Lulus SMPN 02 Tanjung Raja
3. 2011-2014 : Lulus SMAN 01 Tanjung Raja
4. 2018-2023 : Lulus Universitas Putera Batam

KEMAMPUAN

1. Kemampuan komputer
 - AUTOCAD 2D/3D
 - MINITAB
 - SPSS
 - VISIO
 - SAP SYSTEM
 - Microsoft Office (Ms. Word, Ms. Excel, Ms. Power Point, Ms. Acces)

LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN



UPB
Universitas Putera Batam

SURAT KETERANGAN
00904/AKDM/Universitas/IX/2022


Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

NPM : 180410077
Nama Mahasiswa : OKI YOLANDA
Program Studi : Teknik Industri
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA KURIR TORNADO BATAM

Surat Keterangan ini di gunakan untuk keperluan:
Melakukan penelitian dan pengumpulan data.

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 29 September 2022



Misdarina, S.Kep.
Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Kampus A
Jalan K. Suryopranoto
Muka Luring - Batam

Kampus B
Jalan Ratu Perah
Tegayra - Batam

www.upb.ac.id | email: info@upb.ac.id

SURAT KETERANGAN



NO : 01
 HAL : Permohonan Izin Penelitian

Tornado Batam
 KurirPerumahan
 Sentosa, Blok M 13,
 Kec. Sagulung Batam
 29424 / Indonesia

Perumahan
 Sentosa,
 Blok M 13

Kepada Yth,
**Bapak/Ibu Kepala Biro Administrasi
 Akademik dan Kemahasiswaan UPB**

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Bapak/Ibu Nomor 00904/AKDM/Universitas/IX/2022 tentang permohonan izin penelitian, bahwa kami menerangkan mahasiswa yang di sebut dibawah ini :

Nama : Oki Yolanda
 NPM : 180410077
 Program studi : Teknik Industri
 Jenjang Pendidikan : S1

Dapat kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian di Tornado Batam Kurir, dan Mulai aktif melakukan Pengumpulan data mulai tanggal 4 September 2021 dengan judul skripsi :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
 MENGGUNAKAN JASA KURIR TORNADO BATAM"**

Demikian yang dapat kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Batam, 7 Januari 2023

Berton Nainggolan
Owner Tornado Kurir



Tertbit online pada laman web jurnal : <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal>

Jurnal Comasie

(ISSN (Online) 2713-6285)



**SURAT KETERANGAN PENERIMAAN JURNAL COMASIE
LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)**

No. 0052/COMASIE/LOA/I/2023

Dewan penyunting Jurnal Comasie telah *Menerima* artikel,

Penulis : OKI YOLANDA
NPM : 180410077
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA KURIR
TORNADO
Asal Instansi : Universitas Putera Batam
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa artikel tersebut **telah diproses** sesuai Prosedur Penulisan Jurnal Comasie Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam dan akan diterbitkan pada jurnal **elektronik Comasie** Volume 8 Nomor 5 Tahun 2023. Demikian surat keterangan ini dibuat dan harap dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Batam, 28 January 2023
Ketua Dewan Penyunting

Andi Maslan, S.T., M.Si.