

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT. Raja Grafindo.
- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Adyguna, A. P. (2020). *Analisis Pengaruh Harga, Brand Image, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Indihome Di Universitas Hasanuddin (Studi kasus pada mahasiswa Universitas Hasanuddin Makassar)*. Universitas Hasanuddin.
- Agustina, C. (2015). Sistem Informasi Perusahaan Ekspedisi Kapal Laut Pada PT. Tirang Jaya Samudra Semarang. *Bianglala Informatika*, 3(1).
- Amstrong, G., & Kotler, P. (2018). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ismanto. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pamulang: UNPAM PRESS.
- Kotler, P. (2018). *Principles of Marketing Global Edition 17th Edition*. London: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, & Keller, L. (2017). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kusumawati, D., & Saifudin. (2020). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Secara Online Saat Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat Millenia Di Jawa Tengah. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 6(1).
- Latif, M. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sumber Utama Nusantara Medan*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Maharani, R. W. (2022). *Pengaruh Visual Merchandising dan Price Discount Terhadap Impulse Buying Pada Konsumen Central Busana Pekanbaru*. Univesitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Nihayah, A. Z. (2019). *Pengolahan Data Penelitian. Menggunakan Software SPSS 23*. Semarang: UIN. Walisongo Semarang.
- Nitisemito. (2016). *Manajemen personalia Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pramana, B. H. I. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Mebel BU Kinto Wonogiri*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

- Purwanti, A., & Wahdiniwaty, R. (2017). Nalisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung. *JIMM Unikom*, 3(1), 62–75.
- Puspitasari, A. N. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Nokia di Semarang)*.
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan: E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1).
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117–124.
- Sinaga, Y. E., & Marpaung, N. (2023). Pengaruh Visual Merchandising Dan Potongan Harga Terhadap Impulse Buying (Studi pada Konsumen Matahari Plaza Medan Fair). *TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 3(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Susanti, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee RR Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Susilo, A. (2013). *Panduan Pintar Ekspor Impor*. Jakarta: TransMedia.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran, Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Triantoro, K., Hadi, S. P., & Suryoko, S. (2015). No Title. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. New York: MC Graw Hil Education.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana Strata-1 (S-1) pada Departemen Manajemen, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan dan Tarif Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada EMKL PT. Andhika Celebes Transportama Makassar”

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Aditya Achmad

NIM : A021201100

Dengan ini memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dan memberikan informasi pada masing-masing pertanyaan berikut ini dengan sebenarnya dan jujur sesuai dengan petunjuk pengisian. Data yang Anda berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan karya tulis ilmiah/skripsi tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Pelanggan

Nama :

Jenis Kelamin :

Laki-Laki Perempuan

Usia :

Di bawah 23 tahun 24 – 30 tahun Di atas 30 tahun

Pekerjaan :

Pelajar PNS Wiraswasta Lainnya

Apakah Anda pernah menggunakan jasa pengiriman di PT. Andhika Celebes

Transportama?

Pernah Tidak Pernah

B. Petunjuk Pengisian

- I. Jawablah masing-masing pertanyaan di bawah ini dengan keadaan yang ada selama ini bapak/ibu alami selama bekerja.
- II. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternatif jawaban yang ada dengan cara memberi tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih.

Keterangan Skor penelitian:

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

C. Kuesioner Penelitian

1. Kualitas Layanan

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban				
			STS	TS	N	S	SS
1	Bukti Fisik (<i>Tangibility</i>)	Lingkungan kantor PT. Andhika Celebes Transportama bersih dan rapi					
2		PT. Andhika Celebes Transportama memiliki sarana dan prasarana yang memadai					
3	Empati (<i>Empathy</i>)	PT. Andhika Celebes Transportama peka terhadap kenyamanan pelanggan					
4		PT. Andhika Celebes Transportama memberikan perhatian yang baik, bahkan secara personal					
5	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	PT. Andhika Celebes Transportama memberikan pelayanan yang sesuai dengan permintaan pelanggan					
6		Penyelesaian masalah yang dihadapi pelanggan dapat diselesaikan secara cepat oleh perusahaan					

7	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	PT. Andika Celebes Transportama tanggap dalam merespon masalah pelanggan					
8		PT. Andika Celebes Transportama tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan					
9	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Karyawan PT. Andhika Celebes Transportama memiliki wawasan yang cukup luas terkait bidang EMKL					
10		Karyawan PT. Andhika Celebes Transportama memiliki kecakapan (<i>skill</i>) yang cukup, terkait dalam bidang EMKL					

2. Tarif Jasa

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban				
			STS	TS	N	S	SS
1	Keterjangkaun Harga	Harga jasa pengiriman terjangkau					
2		Harga yang ditawarkan sesuai dengan daya beli Masyarakat					
3	Kesesuaian harga dengan kualitas produk atau jasa	Saya menggunakan jasa pengiriman PT. Andika Celebes Transportama karena harga sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
4		Harga yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang di terima					
5	Kesesuaian harga dengan manfaat	Saya menggunakan jasa pengiriman PT. Andika Celebes Transportama karena harga yang ditawarkan sesuai dengan jangka waktu pengiriman					
6		Harga yang ditawarkan dapat membuat waktu konsumen lebih efisien dalam pengiriman barang					
7	Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga	Harga yang di tawarkan lebih kompetitif di bandingkan dengan jasa pengiriman lainnya					

8		Menurut saya harga yang ditawarkan PT. Andika Celebes Transportama lebih murah dibandingkan jasa pengiriman lainnya					
---	--	---	--	--	--	--	--

3. Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban				
			STS	TS	N	S	SS
1	Produk atau jasa yang ditawarkan dapat memenuhi	Selama saya menggunakan jasa pengiriman PT. Andika Celebes Transportama, selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen.					
2		Saya mengutamakan PT. Andhika Celebes Transportama untuk memenuhi kebutuhan pengiriman dan penerimaan kargo saya (eskpor maupun impor)					
3	Kualitas pelayanan yang dilakukan telah memberikan kepuasan	Selama saya menggunakan jasa pengiriman PT. Andika Celebes Transportama selalu menjaga tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.					
4		Saya menggunakan jasa pengiriman barang PT. Andika Celebes Transportama karena selalu memperhatikan pelayanan yang konsumen inginkan					
5	Harga yang sesuai dengan kebutuhan dan	Menurut saya harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang didapat					

6	harapan pelanggan	Harga yang ditetapkan PT. Andika Celebes Transportama sebanding dengan pelayanan yang diberikan					
7	Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan	Selama saya menggunakan jasa pengiriman PT. Andika Celebes Transportama jarang membuat komplain					
8	produk atau jasa	Saya merasakan kemudahan mendapat pelayanan dalam pengiriman barang					

LAMPIRAN 2: TABULASI DATA

No	Dimensi Kualitas Layanan										X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	46
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
13	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
17	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
18	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	43
22	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	44
23	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	35
24	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	41
25	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44
26	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	41
27	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
28	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	43
29	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
30	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
31	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36
32	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
33	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
35	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
36	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
37	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	44
38	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
39	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	44

40	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	44
41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
42	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
46	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
47	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	37
48	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	24
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	17
55	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40
58	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	41
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	46
61	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
62	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	44
63	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	36
64	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	46
65	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	45
66	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34
67	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	45
68	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
69	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	36
70	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
71	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	46
72	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	36
73	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
74	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	44
75	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	35
76	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	44
77	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
78	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
79	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	45
80	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	45
81	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	35
82	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44

83	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
84	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	36
85	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
86	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
87	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	36
88	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46
89	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
90	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	34
91	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	45
92	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	43
93	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	34
94	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44
95	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
96	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	35
97	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
98	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	26
99	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
100	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	26

42	4	3	4	4	4	4	4	3	30
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	4	4	4	5	5	4	34
45	4	4	4	5	4	4	5	5	35
46	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47	3	3	4	4	4	4	4	4	30
48	2	2	3	2	3	2	2	2	18
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	5	5	4	4	4	4	4	4	34
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40
52	5	4	5	4	4	4	4	4	34
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	1	2	3	3	3	2	2	2	18
55	4	5	4	5	5	5	5	5	38
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	4	4	4	4	4	4	4	5	33
58	5	4	5	5	4	5	4	5	37
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	5	5	5	4	4	5	5	4	37
61	5	4	5	4	4	4	5	4	35
62	5	5	5	4	4	5	5	4	37
63	4	3	4	3	3	3	4	3	27
64	4	4	5	4	4	5	5	5	36
65	4	5	4	5	5	5	4	5	37
66	4	4	4	3	3	4	4	3	29
67	5	5	4	4	4	5	4	5	36
68	5	4	5	5	4	4	4	4	35
69	3	3	4	3	3	4	4	4	28
70	5	5	4	5	5	5	4	4	37
71	4	4	5	5	4	5	5	4	36
72	3	4	3	4	4	4	3	4	29
73	5	4	4	5	4	4	4	5	35
74	5	5	4	4	5	4	5	4	36
75	4	4	3	3	3	4	3	4	28
76	4	5	4	5	5	4	5	5	37
77	5	4	4	5	4	5	4	5	36
78	4	3	4	4	3	3	3	3	27
79	5	4	5	5	5	4	4	4	36
80	5	5	4	4	4	5	4	4	35
81	4	4	3	4	4	4	3	3	29
82	5	4	5	4	4	4	5	5	36
83	5	4	5	4	5	4	4	4	35
84	4	3	4	4	3	4	4	3	29

85	5	4	5	5	5	4	5	4	37
86	4	4	5	4	5	5	5	4	36
87	4	3	3	4	3	3	3	4	27
88	5	4	4	4	5	4	4	5	35
89	5	4	5	4	5	4	4	5	36
90	4	4	3	3	4	3	4	3	28
91	4	5	4	5	5	4	5	5	37
92	5	4	5	5	5	4	4	5	37
93	3	4	3	4	4	3	4	4	29
94	5	4	5	5	5	4	4	5	37
95	5	5	4	5	5	4	5	4	37
96	4	3	3	4	3	4	3	4	28
97	4	4	5	4	4	4	5	5	35
98	3	2	3	2	2	2	3	2	19
99	4	5	4	5	5	5	5	4	37
100	2	2	3	2	2	3	3	3	20

42	4	4	4	3	4	3	4	4	30
43	4	4	4	4	4	5	4	4	33
44	4	5	5	4	5	4	4	5	36
45	4	4	4	4	4	5	4	4	33
46	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47	5	5	4	4	5	4	3	4	34
48	1	2	2	2	3	2	2	3	17
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	5	5	5	5	5	5	4	5	39
51	5	5	5	5	5	5	3	5	38
52	4	4	4	4	5	4	4	5	34
53	4	4	4	4	4	4	5	5	34
54	1	3	3	2	2	2	1	1	15
55	4	5	5	5	4	5	4	5	37
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	4	3	4	4	4	4	4	4	31
58	4	5	5	4	5	5	4	5	37
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40
60	5	4	4	5	5	5	4	5	37
61	4	5	4	5	5	5	4	5	37
62	4	4	5	4	4	5	5	4	35
63	3	4	3	4	4	4	3	4	29
64	4	5	5	4	4	4	4	4	34
65	5	4	5	4	4	4	5	5	36
66	3	3	4	3	3	4	4	3	27
67	5	4	5	4	5	4	4	4	35
68	5	5	4	5	5	4	5	4	37
69	3	4	4	3	3	4	3	3	27
70	4	4	5	4	5	5	5	4	36
71	5	5	4	4	4	4	5	4	35
72	4	3	4	3	3	3	4	4	28
73	5	5	4	5	5	4	4	4	36
74	5	4	5	4	5	4	5	4	36
75	4	3	4	3	4	3	3	3	27
76	5	4	5	4	4	5	4	4	35
77	5	4	5	5	5	4	5	4	37
78	4	4	3	4	4	3	4	3	29
79	4	4	4	5	5	5	4	5	36
80	4	4	5	4	5	4	5	4	35
81	3	3	4	3	4	4	4	3	28
82	5	4	5	5	4	4	4	5	36
83	4	5	5	5	4	5	5	4	37
84	4	4	3	3	3	3	4	3	27

85	4	4	5	5	4	5	5	5	37
86	5	4	5	4	4	4	5	5	36
87	4	4	3	4	4	3	3	3	28
88	5	4	5	5	5	4	4	5	37
89	5	4	5	5	4	5	4	5	37
90	4	3	4	3	4	4	3	4	29
91	5	4	5	4	4	5	4	5	36
92	5	4	5	5	5	4	5	4	37
93	4	3	4	3	3	4	3	3	27
94	4	5	5	4	4	4	5	4	35
95	5	5	4	5	5	4	5	4	37
96	4	3	4	4	4	3	4	3	29
97	5	4	5	5	4	4	4	5	36
98	2	3	2	3	3	3	2	3	21
99	4	5	5	5	4	5	5	4	37
100	2	3	3	2	2	3	2	2	19

LAMPIRAN 3: HASIL OLAH DATA

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	106.97	284.861	.839	.985
X1.2	107.17	283.385	.885	.985
X1.3	107.30	284.217	.820	.985
X1.4	107.10	284.714	.864	.985
X1.5	107.03	284.033	.877	.985
X1.6	107.00	282.414	.887	.985
X1.7	107.00	282.414	.887	.985
X1.8	107.03	284.033	.877	.985
X1.9	107.23	288.806	.800	.985
X1.10	107.07	289.857	.810	.985
X2.1	107.10	286.093	.768	.985
X2.2	107.17	284.282	.852	.985
X2.3	107.17	284.626	.887	.985
X2.4	107.13	284.326	.840	.985
X2.5	107.27	284.340	.891	.985
X2.6	107.23	287.220	.812	.985
X2.7	107.20	284.717	.897	.985
X2.8	107.40	286.179	.759	.985
Y.1	107.03	285.206	.832	.985
Y.2	107.20	283.890	.834	.985
Y.3	107.13	289.982	.826	.985
Y.4	107.03	288.240	.812	.985
Y.5	107.20	285.476	.867	.985
Y.6	107.10	289.403	.840	.985
Y.7	107.23	289.771	.819	.985
Y.8	107.33	283.402	.913	.984

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	8

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 ^a	.896	.894	1.720

a. Predictors: (Constant), Taris Jasa, Dimensi Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2481.675	2	1240.837	419.268	.000 ^b
	Residual	287.075	97	2.960		
	Total	2768.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Taris Jasa, Dimensi Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.525	1.119		1.362	.176
	Dimensi Kualitas Layanan	.129	.041	.179	3.116	.002
	Taris Jasa	.800	.058	.794	13.857	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	2	2.0	2.0	5.0
	N	11	11.0	11.0	16.0
	S	45	45.0	45.0	61.0
	SS	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	3	3.0	3.0	5.0
	N	11	11.0	11.0	16.0
	S	58	58.0	58.0	74.0
	SS	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	N	14	14.0	14.0	17.0
	S	54	54.0	54.0	71.0
	SS	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	2	2.0	2.0	5.0
	N	9	9.0	9.0	14.0
	S	51	51.0	51.0	65.0
	SS	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	2	2.0	2.0	5.0
	N	10	10.0	10.0	15.0
	S	49	49.0	49.0	64.0
	SS	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	2	2.0	2.0	4.0
	N	8	8.0	8.0	12.0
	S	45	45.0	45.0	57.0
	SS	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	2	2.0	2.0	4.0
	N	8	8.0	8.0	12.0
	S	45	45.0	45.0	57.0
	SS	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	2	2.0	2.0	4.0
	N	12	12.0	12.0	16.0
	S	52	52.0	52.0	68.0
	SS	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	2	2.0	2.0	4.0
	N	9	9.0	9.0	13.0
	S	52	52.0	52.0	65.0
	SS	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.0	3.0	4.0
	N	12	12.0	12.0	16.0
	S	53	53.0	53.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	2	2.0	2.0	4.0
	N	6	6.0	6.0	10.0
	S	44	44.0	44.0	54.0
	SS	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	4	4.0	4.0	5.0
	N	10	10.0	10.0	15.0
	S	51	51.0	51.0	66.0
	SS	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	N	13	13.0	13.0	14.0
	S	53	53.0	53.0	67.0
	SS	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.0	3.0	4.0
	N	9	9.0	9.0	13.0
	S	48	48.0	48.0	61.0
	SS	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	2	2.0	2.0	3.0
	N	12	12.0	12.0	15.0
	S	54	54.0	54.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.0	3.0	4.0
	N	7	7.0	7.0	11.0
	S	57	57.0	57.0	68.0
	SS	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	2	2.0	2.0	3.0
	N	9	9.0	9.0	12.0
	S	55	55.0	55.0	67.0
	SS	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.0	3.0	4.0
	N	13	13.0	13.0	17.0
	S	51	51.0	51.0	68.0
	SS	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	2	2.0	2.0	5.0
	N	4	4.0	4.0	9.0
	S	47	47.0	47.0	56.0
	SS	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	1	1.0	1.0	2.0
	N	13	13.0	13.0	15.0
	S	50	50.0	50.0	65.0
	SS	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	7	7.0	7.0	10.0
	S	47	47.0	47.0	57.0
	SS	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	14	14.0	14.0	18.0
	S	42	42.0	42.0	60.0
	SS	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	2	2.0	2.0	3.0
	N	7	7.0	7.0	10.0
	S	52	52.0	52.0	62.0
	SS	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	9	9.0	9.0	12.0
	S	51	51.0	51.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	4	4.0	4.0	5.0
	N	12	12.0	12.0	17.0
	S	53	53.0	53.0	70.0
	SS	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	N	14	14.0	14.0	17.0
	S	51	51.0	51.0	68.0
	SS	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4: DOKUMENTASI

**KUESIONER
PENELITIAN
"Pengaruh
Dimensi Kualitas
Layanan dan Tarif
Jasa terhadap
Kepuasan
Pelanggan pada
EMKL PT. Andhika
Celebes
Transportama
Makassar"**

Dengan Hormat,
Perkenalkan saya Muhammad Aditya Achmad dengan NIM

Nama

Your answer

Jenis Kelamin *

Laki - Laki

Perempuan

Usia *

Di bawah 23 tahun

24 - 30 tahun

Di atas 30 tahun

Pekerjaan *

Pelajar

PNS

1. Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Tidak Setuju (TS)

3. Netral (N)

4. Setuju (S)

5. Sangat Setuju (SS)

PT. Andhika Celebes Transportama *
peka terhadap kenyamanan pelanggan

1

2

3

4

5

Lingkungan kantor PT. Andhika Celebes Transportama bersih dan rapi *

1

2

3

4

5

PT. Andhika Celebes Transportama *
memberikan perhatian yang baik, bahkan secara personal

1

2

3

4

Link: <https://forms.gle/hHpFfYFHLisCh93f9>

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

26%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unhas.ac.id

Internet Source

12%

2

repository.unibos.ac.id

Internet Source

1%

3

sintama.stibsa.ac.id

Internet Source

1%

4

dokumen.tips

Internet Source

1%

5

repository.unimar-amni.ac.id

Internet Source

1%

6

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

1%

7

Submitted to Universitas Respati Indonesia

Student Paper

1%

8

accurate.id

Internet Source

1%

9

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

1%

10	docs.google.com Internet Source	1%
11	123dok.com Internet Source	1%
12	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
13	repository.uph.edu Internet Source	1%
14	repository.usd.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On