

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalmualaikum Wr. Wb

Perkenalkan saya Fathur Maulana. saya memohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk menjadi responden penelitian saya di bidang Manajemen Operasi. Penelitian ini saya lakukan dalam rangka penyusunan tugas akhir (Skripsi) untuk menyelesaikan studi saya di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Demi kelayakan penelitian, saya mengharapkan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk menjawab dengan jujur, sesuai dengan yang Bapak/Ibu, Saudara/i rasakan atau alami sebenarnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Pengaruh Kualitas Layanan Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan JNE". Tidak ada jawaban benar atau salah untuk kuesioner ini. Sebagai peneliti, saya menjamin setiap jawaban Bapak/Ibu, Sodara/i pada kuesioner ini hanya akandigunakan untuk keperluan penelitian, dijamin kerahasiaannya dan tidak akan disebarluaskan untuk kepentingan lain. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu, Sodara/i meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

I. Identitas Responden

1. Alamat Email

.....

2. Nama

.....

3. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

4. Usia

- > 20 tahun
- 21 – 35 tahun
- 36 – 50 tahun
- > 50 tahun
- Lain –lain

5. Pendapatan/ Uang saku per bulan

- < Rp. 1.000.000
- >Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
- > Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
- > Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000
- >Rp. 4.000.000

- Lain – lain

II. PERTANYAAN

Petunjuk : Berilah penilaian Saudara terhadap pertanyaan dibawah ini dengan memilih opsi dari skala 1 ~ 5. Masing masing nilai mempunyai keterangan sebagai berikut :

1 : Sangat tidak setuju

2 : Tidak Setuju

3 : Netral

4 : Setuju

5 : Sangat Setuju

1. Persepsi Kegiatan Penempatan Pesanan

1) Kualitas Kontak Personel

Kualitas kontak personel mengacu pada orientasi pelanggan dari orang-orang penghubung pemasok logistik. Secara khusus, pelanggan peduli tentang apakah petugas layanan pelanggan berpengetahuan luas, berempati dengan situasi mereka, dan membantu mereka menyelesaikan masalah mereka.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	JNE memberikan pelayanan baik dan ramah					
2	JNE menjelaskan pertanyaan procedural pengiriman yang baik dan murah					
3	JNE memberikan penjelasan mengenai produk yang dijual					
4	JNE bertanggung jawab saat melakukan kesalahan					

5	Karyawan JNE memberikan alasan yang baik dan jelas saat melakukan kesalahan					
6	Mudah menghubungi operator saat terjadi kesalahan atau menanyakan informasi					

2) Jumlah Pesanan Liris

Jumlah rilis pesanan terkait dengan konsep ketersediaan produk.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	JNE jarang melakukan pengiriman yang salah					
2	JNE selalu mengirimkan pesanan dengan jumlah yang sesuai					

3) Kualitas Informasi Pemesanan

Kualitas informasi mengacu pada persepsi pelanggan tentang informasi yang diberikan oleh pemasok mengenai produk yang dapat dipilih pelanggan.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS

1	JNE memberikan fasilitas dalam proses pengiriman barang					
2	JNE memberikan penjelasan mengenai produk yang dijual					
3	JNE sangat cepat dan tanggap memberikan pelayanan					

4) Prosedur Pemesanan

Prosedur pemesanan mengacu pada efisiensi dan efektivitas prosedur yang diikuti oleh konsumen.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Prosedur pengiriman barang yang diberikan oleh JNE mudah digunakan dan dipahami.					
2	Terdapat brousure cara mengirimkan barang di setiap outlet					

2. Persepsi Tahap Penerimaan Pesanan

1) Akurasi Pemesanan

Akurasi pesanan mengacu pada seberapa tepat pengiriman sesuai dengan pesanan pelanggan pada saat barang telah sampai.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Barang yang diterima oleh konsumen dalam keadaan yang baik					
2	JNE tidak pernah melakukan pengiriman yang salah					
3	Barang yang di kirim oleh JNE sampai ke tempat tujuan dengan tepat					

2) Kondisi pesanan

Kondisi pesanan mengacu pada kurangnya kerusakan pesanan.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya menerima barang sesuai dengan pesanan					
2	Kondisi barang yang saya terima tidak rusak					

3) Kualitas Pesanan

Kualitas pesanan mengacu pada seberapa baik produk bekerja.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan JNE memberikan ganti rugi saat konsumen mengkomplain barang yang diterima rusak atau tidak sesuai					
2	JNE memenuhi harapan dalam jasa pengiriman.					
3	Saya merasa aman menggunakan layanan jasa pengiriman JNE					

4) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu mengacu pada apakah pesanan tiba di lokasi pelanggan ketika dijanjikan.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Rentang waktu pengiriman barang singkat					
2	Penerimaan barang tepat waktu					
3	Pengiriman ulang barang complain yang singkat					

5) Penanganan Perbedaan Pesanan

Penanganan perbedaan pesanan mengacu pada seberapa baik perusahaan mengatasi setiap perbedaan dalam pesanan setelah pesanan tiba.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	JNE secara langsung menindak lanjuti complain dari konsumen					
2	JNE akan memberikan asuransi apabila terdapat kerusakan terhadap pesanan					

3. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja yang di rasakan dibandingkan dengan harapannya.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	JNE merupakan pilihan pertama saya					
2	Saya akan menjadi pelanggan setia JNE					
3	Secara keseluruhan saya puas dengan					

	pelayanan JNE						
--	---------------	--	--	--	--	--	--

Lampuran 2 : Data Penelitian

No	Jenis Kelamin	Pendapatan	Usia
1	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun
2	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
3	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
4	Laki- laki	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
5	Perempuan	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
6	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
7	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
8	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
9	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
10	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp	21-35 tahun

		2.000.000	
11	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
12	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
13	Perempuan	> Rp 4.000.000	36-50 tahun
14	Laki- laki	< Rp 1.000.000	>20 tahun
15	Perempuan	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
16	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
17	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun
18	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
19	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
20	Perempuan	< Rp 1.000.000	>20 tahun
21	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
22	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
23	Perempuan	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
24	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp	>20 tahun

		2.000.000	
25	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
26	Laki- laki	< Rp 1.000.000	>20 tahun
27	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
28	Laki- laki	< Rp 1.000.000	>20 tahun
29	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
30	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
31	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
32	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
33	Perempuan	< Rp 1.000.000	>20 tahun
34	Perempuan	> Rp 4.000.000	>20 tahun
35	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
36	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
37	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun

38	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
39	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
40	Perempuan	> Rp 4.000.000	>20 tahun
41	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
42	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahu
43	Perempuan	< Rp 1.000.000	>20 tahun
44	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
45	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
46	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
47	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
48	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun
49	Perempuan	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
50	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun

51	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
52	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
53	Laki- laki	< Rp 1.000.000	>20 tahun
54	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
55	Perempuan	> Rp 4.000.000	>20 tahun
56	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
57	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun
58	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun
59	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
60	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun
61	Laki- laki	< Rp 1.000.000	36-50 tahun
62	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun
63	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun

64	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
65	Perempuan	< Rp 1.000.000	36-50 tahun
66	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
67	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun
68	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun
69	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36-50 tahun
70	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
71	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
72	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
73	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
74	Perempuan	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
75	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
76	Perempuan	< Rp 1.000.000	>20 tahun

77	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
78	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
79	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
80	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
81	Laki- laki	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
82	Perempuan	< Rp 1.000.000	lain-lain
83	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
84	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
85	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
86	Laki- laki	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
87	Perempuan	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
88	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
89	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
90	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp	lain-lain

		2.000.000	
91	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
92	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
93	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
94	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
95	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
96	Perempuan	< Rp 1.000.000	>20 tahun
97	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
98	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
99	Perempuan	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
100	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
101	Laki- laki	< Rp 1.000.000	>20 tahun
102	Perempuan	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
103	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun

104	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
105	Laki- laki	< Rp 1.000.000	>20 tahun
106	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
107	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
108	Perempuan	< Rp 1.000.000	36-50 tahun
109	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
110	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
111	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun
112	Laki- laki	> Rp 4.000.000	>20 tahun
113	Laki- laki	< Rp 1.000.000	21-35 tahun
114	Perempuan	> Rp 4.000.000	21-35 tahun
115	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
116	Perempuan	> Rp 4.000.000	21-35 tahun
117	Laki- laki	< Rp 1.000.000	36-50 tahun
118	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>20 tahun

119	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
120	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
121	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
122	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
123	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun
124	Laki- laki	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	lain-lain
125	Perempuan	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	21-35 tahun

Lampiran 3 : Variabel *Perception of Order Placement Activities*

Respo nden	X1.1	X1.2	X1. 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	To tal
1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	56
2	4	3	4	2	3	2	2	4	5	4	2	4	2	41
3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	56

4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	47
5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	47
6	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	5	3	50
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	46
8	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	44
9	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	56
10	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	44
11	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	53
12	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	42
13	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	49
14	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	54
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
17	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	61
18	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	54
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	42
20	3	2	3	5	4	3	5	5	4	2	4	4	4	48
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
22	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	37
23	5	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	48
24	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	53

25	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	59
26	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	35
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
28	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	51
29	3	3	2	3	4	1	4	4	4	3	2	5	3	41
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	48
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50
32	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	43
33	5	2	2	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	47
34	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	45
35	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	49
36	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	48
37	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	2	50
38	4	3	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	4	45
39	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	37
40	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	51
41	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	49
42	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	35
43	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	44
44	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	56
45	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	54

46	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	39
47	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	60
48	5	5	2	5	5	5	4	3	5	3	4	4	3	53
49	4	3	2	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	43
50	5	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	57
51	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	46
52	3	2	4	3	2	4	4	4	3	2	3	5	4	43
53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	51
54	2	4	2	1	2	5	2	5	5	3	2	4	4	41
55	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	48
56	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	38
57	5	2	3	3	4	3	5	5	5	3	4	5	2	49
58	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
59	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
60	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	47
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
62	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	48
63	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	55
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
65	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	4	56
66	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	58

67	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	54
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	52
69	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	58
70	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	59
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
72	4	3	1	3	2	3	4	4	4	2	4	4	2	40
73	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	51
74	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	36
75	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	52
76	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	58
77	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	50
78	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	48
79	5	5	3	4	4	2	4	5	5	3	3	4	3	50
80	5	5	2	3	3	5	3	3	5	3	5	5	4	51
81	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	49
82	3	3	2	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	48
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
84	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
85	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	50
86	3	3	1	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	42
87	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	56

88	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	53
89	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	46
90	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	54
91	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	47
92	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	52
93	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54
94	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	41
95	4	2	3	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	44
96	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47
97	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	36
98	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	48
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	49
100	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	51
101	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	45
102	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	51
103	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	41
104	2	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	5	50
105	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	45
106	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	60
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
108	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	44

109	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	43
110	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	59
111	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	53
112	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
113	3	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	55
114	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	49
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
116	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	45
117	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	45
118	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	45
119	4	4	3	5	5	5	1	4	4	3	4	5	5	52
120	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	50
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	50
122	2	2	3	2	2	1	2	5	2	4	1	3	2	31
123	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	46
124	4	4	4	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	52
125	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	48

Lampiran 4 : Variabel *Perception of Order Receipt*

Respon den	X2.1	X2.2	X2. 3	X 2. 4	X 2. 5	X 2. 6	X 2. 7	X 2. 8	X 2. 9	X 2. 10	X 2. 11	X 2. 12	X 2. 13	To tal
1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	60
2	4	2	3	4	4	2	3	4	2	2	3	2	4	39
3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	57
4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	50
5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	43
6	5	3	4	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	50
7	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
8	2	3	2	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	35
9	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	56
10	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	46
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	60
12	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	40
13	2	2	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
14	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
15	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	48
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
18	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	56

19	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	42
20	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	53
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
22	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	42
23	3	5	5	5	3	1	1	4	4	4	4	4	2	45
24	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	54
25	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	52
26	1	4	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	26
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	53
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	45
30	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	45
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
32	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	45
33	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	3	54
34	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	45
35	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41
36	3	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	38
37	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	2	3	4	48
38	2	2	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	40
39	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	41

40	4	4	5	5	2	2	4	3	3	3	3	4	3	45
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
42	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	28
43	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	46
44	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	58
45	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	59
46	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	46
47	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	59
48	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	87
49	5	4	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	4	52
50	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	61
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
52	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	47
53	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	40
54	2	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	5	3	37
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
56	3	2	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	44
57	5	3	4	5	5	3	5	5	4	3	3	5	2	52
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
59	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	54
60	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	46

61	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
63	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	55
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40
65	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	49
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
69	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	51
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	64
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
72	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	48
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	54
74	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	37
75	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	44
76	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	51
77	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	50
78	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	53
79	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	56
80	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	52
81	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	49

82	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	4	46
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
85	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	49
86	5	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	45
87	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	49
88	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	47
89	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	42
90	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	59
91	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	47
92	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	56
93	4	3	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	3	50
94	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	48
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
97	4	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	36
98	4	2	4	4	5	3	4	4	2	2	2	3	3	42
99	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	57
100	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	57
101	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	46
102	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	53

103	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41
104	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	49
105	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	46
106	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	58
107	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	2	2	2	45
108	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	43
109	4	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	41
110	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	58
111	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	57
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	42
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
114	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	46
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
116	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	47
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	43
118	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	46
119	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	60
120	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	44
121	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	48
122	4	4	4	4	4	3	1	2	1	1	1	3	1	33
123	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	46

124	4	1	4	4	4	5	3	3	3	3	2	4	4	44
125	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	45

Lampiran 5 : Variabel Satisfaction

Responde n	Y.1	Y.2	X.3	Total
1	5	5	5	15
2	3	3	2	8
3	4	5	4	13
4	3	5	3	11
5	4	3	3	10
6	3	4	4	11
7	3	3	3	9
8	3	3	3	9
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	4	3	3	10
13	3	3	3	9
14	2	2	3	7
15	4	4	3	11

16	4	4	4	12
17	5	5	5	15
18	4	4	4	12
19	4	4	3	11
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	3	3	3	9
23	3	3	3	9
24	4	5	4	13
25	4	4	4	12
26	1	1	3	5
27	3	5	3	11
28	3	4	3	10
29	4	4	3	11
30	4	4	3	11
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	4	4	3	11
35	3	4	3	10
36	3	3	3	9

37	5	4	4	13
38	3	4	4	11
39	2	3	3	8
40	3	4	4	11
41	4	4	4	12
42	1	1	1	3
43	3	3	3	9
44	4	5	4	13
45	3	4	3	10
46	3	4	3	10
47	5	5	4	14
48	3	3	3	9
49	4	5	3	12
50	5	5	5	15
51	4	4	3	11
52	3	4	3	10
53	3	3	3	9
54	3	2	3	8
55	3	3	3	9
56	3	4	3	10
57	2	5	3	10

58	5	5	5	15
59	4	4	4	12
60	4	3	3	10
61	3	3	3	9
62	2	4	4	10
63	4	5	3	12
64	3	3	3	9
65	3	4	3	10
66	4	5	4	13
67	4	5	4	13
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	3	5	5	13
71	5	5	5	15
72	5	4	3	12
73	5	5	4	14
74	2	2	2	6
75	3	3	3	9
76	3	4	4	11
77	5	5	4	14
78	3	4	4	11

79	5	4	5	14
80	4	4	2	10
81	4	4	3	11
82	3	3	3	9
83	4	4	4	12
84	4	4	4	12
85	4	4	3	11
86	5	4	3	12
87	3	4	3	10
88	4	4	3	11
89	4	4	4	12
90	5	5	5	15
91	3	4	4	11
92	3	4	3	10
93	4	4	4	12
94	4	4	4	12
95	3	3	3	9
96	4	4	4	12
97	2	2	2	6
98	3	4	3	10
99	4	4	4	12

100	4	4	4	12
101	3	4	3	10
102	4	4	3	11
103	3	3	3	9
104	3	3	2	8
105	3	4	3	10
106	3	5	3	11
107	4	4	4	12
108	3	3	2	8
109	3	3	3	9
110	5	5	4	14
111	4	5	4	13
112	3	3	2	8
113	4	4	4	12
114	3	3	3	9
115	4	4	4	12
116	3	4	3	10
117	4	4	4	12
118	4	4	3	11
119	5	5	5	15
120	3	3	3	9

121	3	4	3	10
122	1	1	1	3
123	3	4	3	10
124	3	4	3	10
125	4	4	3	11

Lampiran 6

OUTPUT SPSS

1. Uji Statistik Deskriptif

Variabel Penelitian	n	Min	Max	Rata-rata
<i>Perception Order Placement</i>	125	2.38	5	3.747
<i>Perception Order Receipt</i>	125	2	6.69	3.844
<i>Satisfaction</i>	125	0.23	1.15	0.827
Jumlah		1.53	4.28	2.806

2. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.51732087
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.069
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		1.000
Asymp. Sig. (2-tailed)		.270

3. Uji Validitas

a. Uji Validasi Variabel *Perception of Order Placement*

Keterangan	n = 125 R _{tabel} = 0,1478		
	Korelasi	Signifikan	Hasil
X1.1	0,625	0,000	Valid
X1.2	0,701	0,000	Valid
X1.3	0,628	0,000	Valid
X1.4	0,698	0,000	Valid
X1.5	0,677	0,000	Valid
X1.6	0,679	0,000	Valid
X1.7	0,514	0,000	Valid
X1.8	0,507	0,000	Valid
X1.9	0,657	0,000	Valid
X1.10	0,649	0,000	Valid
X1.11	0,718	0,000	Valid
X1.12	0,607	0,000	Valid
X1.13	0,575	0,000	Valid

b. Uji Validasi *Perception of Order Receipt*

Keterangan	Korelasi	Signifika	Keterangan
n		n	
X2.1	0.617	0.000	Valid
X2.2	0.522	0.000	Valid
X2.3	0.357	0.000	Valid
X2.4	0.626	0.000	Valid
X2.5	0.565	0.000	Valid
X2.6	0.540	0.000	Valid
X2.7	0.699	0.000	Valid
X2.8	0.607	0.000	Valid
X2.9	0.644	0.000	Valid
X2.10	0.670	0.000	Valid
X2.11	0.635	0.000	Valid
X2.12	0.551	0.000	Valid
X2.13	0.585	0.000	Valid

c. Uji Validasi Variabel *Satisfaction*

Variabel	Korelasi	Signifikan	Keterangan
X3.1	0.889	0.1478	Valid
X3.2	0.891	0.1478	Valid
X3.3	0.868	0.1478	Valid

4. Uji Realibilitas

a. *Perception of Order Placement*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	13

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	44.83	37.205	.547	.865
X1.2	45.15	35.904	.627	.860
X1.3	45.44	36.555	.539	.866
X1.4	44.96	35.652	.620	.861
X1.5	45.04	36.506	.604	.862
X1.6	45.00	35.532	.592	.863
X1.7	44.96	37.458	.400	.875
X1.8	44.61	38.595	.420	.871
X1.9	44.72	37.300	.590	.863
X1.10	45.08	36.881	.573	.864
X1.11	44.98	36.129	.653	.859
X1.12	44.73	37.958	.536	.866
X1.13	45.14	37.393	.483	.869

b. *Perception of Order Receipt*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	44.98	60.653	.552	.657
X2.2	45.46	61.267	.438	.664
X2.3	44.86	60.360	.127	.713
X2.4	44.90	60.797	.565	.657
X2.5	44.71	47.287	.142	.833
X2.6	45.47	61.493	.465	.663
X2.7	45.18	59.426	.644	.648
X2.8	45.01	60.960	.543	.658
X2.9	45.40	59.371	.574	.651
X2.10	45.44	58.635	.601	.646
X2.11	45.65	60.278	.572	.655
X2.12	45.37	61.718	.482	.664
X2.13	45.37	61.041	.516	.660

c. Satisfaction

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	3

Item-Total Statistics

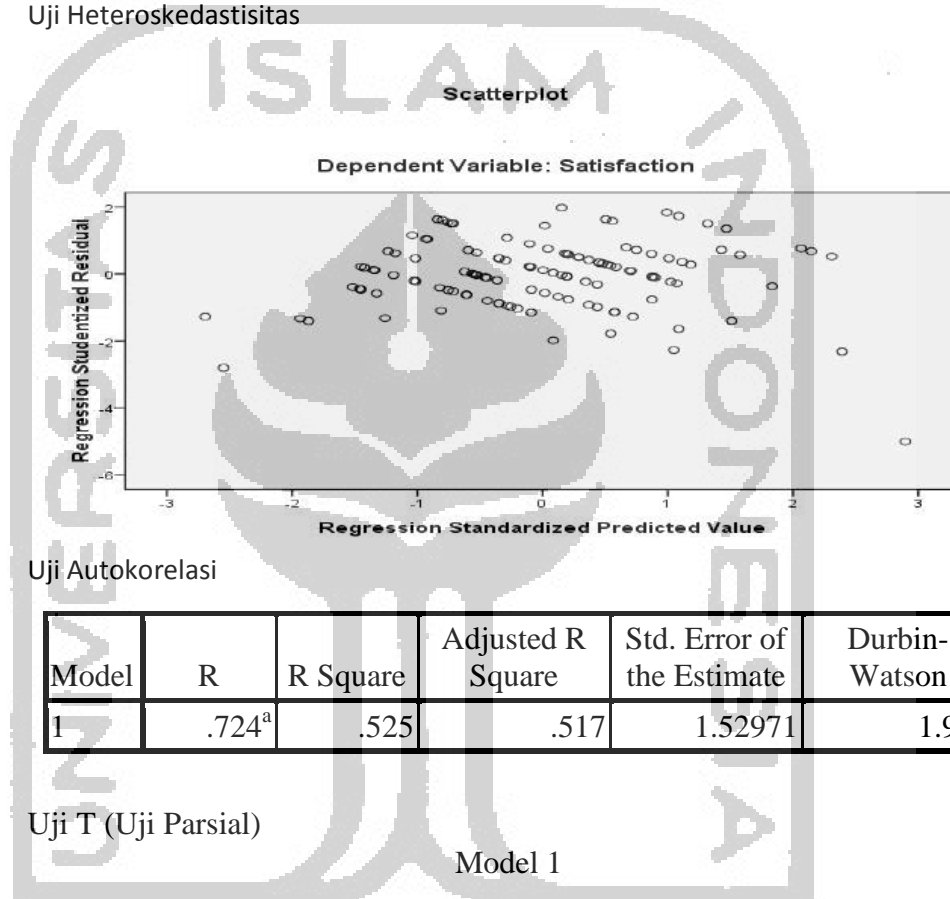
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	7.22	2.224	.738	.795
Y.2	6.94	2.206	.741	.793
Y.3	7.36	2.490	.721	.813

5. Uji Multikolonieritas

Variabel Independen	Collinearty	Kesimpulan
---------------------	-------------	------------

	Statistics		
	Tolerance	VIF	
Perception of Order Placement	0.453	2.207	Tidak ada Multikolonieritas
Perception of Order Receipt	0.453	2.207	Tidak ada Multikolonieritas

6. Uji Heteroskedastisitas



7. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.724 ^a	.525	.517	1.52971	1.972

8. Uji T (Uji Parsial)

Model 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.722	3.677		.740	.461
Perception of Order Placement Activities	.950	.075	.753	12.694	.000

Model 2

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.567	1.034		-.548	.585
	Perception of Order Placement Activities	.123	.032	.366	3.856	.000
	Perception of Order Receipt	.109	.025	.408	4.300	.000

9. Uji F (uji Simultan)

Model 1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4785.189	1	4785.189	161.132	.000 ^a
	Residual	3652.779	123	29.697		
	Total	8437.968	124			

Model 2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	315.319	2	157.660	67.376	.000 ^a
	Residual	285.481	122	2.340		
	Total	600.800	124			

10. Uji Regresi Berganda

Model 1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.722	3.677		.740	.461

Perception of Order Placement Activities	.950	.075	.753	12.694	.000
--	------	------	------	--------	------

Model 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.567	1.034		-.548	.585
	Perception of Order Placement Activities	.123	.032	.366	3.856	.000
	Perception of Order Receipt	.109	.025	.408	4.300	.000

