

LAMPIRAN

Lampiran 1**Kuesioner Pra Survey****KUESIONER PRA SURVEY****PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA JNE DI
BANDAR LAMPUNG MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABLE
INTERVENING****I. Identitas Responden**

a. Jenis kelamin :

- Laki-laki Perempuan

b. Usia :

- 15 - 20 Tahun
 21 - 25 Tahun
 26 - 30 Tahun
 31 - 40 Tahun

c. Pekerjaan :

- PNS
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Pelajar / Mahasiswa
 Lainnya, sebutkan.....

d. Pernah menggunakan jasa JNE dan sudah berapa kali pernah menggunakannya

- 1 kali 3 kali
 2 kali \geq 3 kali

II. Informasi Umum

1. Alasan menggunakan jasa JNE?

- Kecepatan dan ketepatan waktu dalam pengiriman barang
- Keamanan barang yang terjamin
- Tersedia beberapa pilihan servis layanan
- Sistem pelacakan paket sudah aktif secara online di semua provinsi

2. Apakah anda ingin menggunakan jasa JNE kembali?

- Ya Tidak

3. Apakah anda merekomendasikan JNE kepada orang lain?

- Ya Tidak

Lampiran 2**ANGKET PENELITIAN (KUISONER)****INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA****FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.93 Lampung 35142

KUESIONER**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
JASA JNE DI BANDAR LAMPUNG MELALUI KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABLE INTERVENING****IDENTITAS PENELITI**

Nama : Wayan Gunawan

Jurusan : Manajemen

Alamat : Jl. Kamboja II, Labuhan Dalam, Bandar Lampung

E-mail : Wayangunawan15@gmail.com

Bandar Lampung, 2 februari 2022

Om Swastyastu, Assalamu'alaikum wr.wb, Shalom, Namu Buddaya, Salam Sejahtera.

Perkenalkan saya Wayan Gunawan, mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya program studi Manajemen. berkenannya dengan penelitian skripsi yang saya lakukan tentang “Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan jasa JNE di Bandar Lampung Melalui Kepercayaan Sebagai Variable Intervening ” maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr meluangkan waktunya sebentar untuk mengisi kuesioner yang saya buat dengan sejujur – jujurnya. Informasi Bapak/Ibu/Sdr berikan sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini dan Perlu di ketahui bahwa informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini.

Hormat Saya

Peneliti,

Wayan Gunawan

NPM : 1812110106

KUESIONER

Pernyataan ini berguna dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul :

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA JNE DI BANDAR LAMPUNG MELALUI
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING**

Petunjuk pengisian daftar pernyataan :

1. Jawablah pernyataan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
2. Pertanyaan/pernyataan harus dijawab semua jangan sampai ada yang terlewatkan, agar data dapat sepenuhnya di olah oleh peneliti.

Kriteria penilaian :

STS = Sangat Tidak Setuju	1
TS = Tidak Setuju	2
CS = Cukup setuju	3
S = Setuju	4
SS = Sangat Setuju	5

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

4	Logo JNE yang didominasi warna biru dengan kombinasi merah dan putih mudah dikenali oleh konsumen					
<i>Favorable (Kesukaan)</i>						
5	Saya lebih suka menggunakan jasa JNE dibandingkan jasa pengiriman lainnya					
6	Saya suka menggunakan jasa JNE berdasarkan pengiriman yang cepat					

2. Kepercayaan (*Trust*)

No.	Pernyataan	Jenis Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
<i>Integrity (integritas)</i>						
1	Pelayanan yang diberikan JNE selalu sesuai dengan harapan konsumen					
2	Barang yang dikirimkan JNE selalu utuh artinya tidak ada yang di tambahkan ataupun dikurangi					
<i>Benevolence (kebaikan)</i>						
3	JNE selalu memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan konsumen					
4	Konsumen percaya JNE selalu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen					
<i>Competence (Kompetensi)</i>						

5	JNE mengetahui jenis pelayanan yang diinginkan konsumen					
6	JNE mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi konsumen					

3. Keputusan Penggunaan

No.	Pernyataan	Jenis Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
Pemilihan Produk						
1	Saya menggunakan jasa JNE berdasarkan berbagai macam pilihan pelayanan yang ditawarkan					
2	Saya menggunakan jasa JNE berdasarkan keunggulan pelayanan yang diberikan					
Pemilihan merek						
3	Saya menggunakan jasa JNE berdasarkan merek yang sudah populer					
4	Saya menggunakan jasa JNE berdasarkan penentuan merek yang mudah di ingat					
Pemilihan Waktu						
5	Saya membutuhkan waktu yang relatif singkat untuk memutuskan menggunakan jasa JNE					
6	Saya dapat menggunakan jasa JNE setiap hari					
Pemilihan metode pembayaran						

7	Saya menggunakan jasa JNE berdasarkan berbagai macam pilihan pembayaran					
8	Saya menggunakan jasa JNE berdasarkan kemudahan dalam pembayaran					

Lampiran 3

Hasil Jawaban Kuesioner

Citra Merek							
Responden	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	Total
1	5	4	5	4	5	4	27
2	5	4	4	4	5	5	27
3	4	4	5	4	5	4	26
4	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	4	4	4	4	26
7	4	4	3	4	5	4	24
8	3	2	2	3	4	3	17
9	3	4	4	4	4	3	22
10	4	4	4	3	3	3	21
11	4	4	4	4	4	4	24
12	5	5	4	4	4	5	27
13	2	3	3	3	3	3	17
14	3	3	3	3	3	3	18
15	5	5	4	4	5	4	27
16	4	4	5	4	5	4	26
17	3	3	3	3	3	2	17
18	4	4	3	4	4	3	22
19	3	3	3	4	4	4	21
20	4	4	4	4	4	3	23
21	4	4	3	3	5	4	23

22	4	4	3	5	3	4	23
23	3	3	2	4	4	2	18
24	4	4	4	4	5	4	25
25	3	4	4	4	4	4	23
26	4	4	4	5	4	4	25
27	4	5	5	5	5	4	28
28	3	3	3	3	3	3	18
29	3	4	3	3	4	3	20
30	4	3	3	4	4	4	22
31	2	3	4	3	4	4	20
32	3	5	4	3	3	3	21
33	2	3	3	4	2	3	17
34	4	4	3	3	4	4	22
35	4	5	4	3	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	3	3	3	4	3	20
38	5	4	4	3	5	5	26
39	2	4	4	3	2	2	17
40	3	4	4	3	4	4	22
41	3	4	4	5	4	3	23
42	4	4	4	4	4	4	24
43	5	5	5	5	5	5	30
44	4	4	4	4	3	3	22
45	3	4	4	3	4	4	22
46	4	4	4	5	5	5	27
47	4	3	3	3	3	3	19
48	4	3	4	3	3	2	19
49	5	5	5	5	5	4	29
50	3	4	4	3	4	4	22
51	5	5	5	5	5	5	30
52	3	4	4	3	4	3	21
53	4	4	3	4	4	3	22

54	5	3	4	4	4	4	24
55	4	4	4	5	5	3	25
56	4	5	4	3	4	2	22
57	3	3	4	3	4	4	21
58	4	3	3	4	5	4	23
59	3	4	3	3	4	3	20
60	3	3	3	3	3	3	18
61	3	3	4	3	4	4	21
62	3	3	4	3	4	4	21
63	4	4	5	4	3	4	24
64	4	4	4	3	5	4	24
65	5	4	3	4	4	5	25
66	5	4	3	4	4	5	25
67	4	4	5	4	4	5	26
68	4	4	5	4	4	5	26
69	5	4	4	5	5	4	27
70	3	4	3	4	4	3	21
71	3	4	4	3	3	3	20
72	5	4	4	5	4	4	26
73	3	4	3	4	3	4	21
74	4	3	3	3	4	3	20
75	3	4	3	3	4	4	21
76	4	5	4	3	5	4	25
77	3	4	5	3	4	5	24
78	4	3	5	4	4	5	25
79	4	3	5	4	4	5	25
80	5	4	4	4	4	4	25
81	5	3	4	4	4	5	25
82	5	4	4	5	3	4	25
83	5	4	4	3	4	4	24
84	5	4	4	4	5	5	27
85	5	4	4	5	4	4	26

86	4	4	4	4	5	5	26
87	4	5	4	3	4	4	24
88	4	5	4	5	4	5	27
89	4	3	4	3	4	3	21
90	3	4	3	4	5	4	23
91	4	3	4	4	4	4	23
92	4	5	4	5	4	5	27
93	4	3	4	4	4	3	22
94	4	5	4	4	4	4	25
95	5	4	5	5	4	5	28
96	4	4	5	4	4	5	26
97	4	4	5	4	5	4	26
98	4	5	4	4	5	4	26
99	4	5	4	5	5	4	27
100	4	4	4	4	5	5	26

Kepercayaan							
Responden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	Total
1	5	4	5	4	5	4	27
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	4	5	5	5	29
7	4	3	4	4	3	4	22
8	3	3	2	3	3	3	17
9	4	4	4	3	3	4	22
10	4	4	4	3	4	4	23
11	4	4	4	4	4	4	24
12	5	4	4	5	4	5	27

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

45	4	4	4	4	3	3	22
46	3	5	5	3	5	5	26
47	3	3	3	3	4	3	19
48	4	3	3	3	3	3	19
49	5	4	5	4	5	4	27
50	3	3	3	3	4	3	19
51	5	5	5	5	5	5	30
52	3	4	3	4	3	4	21
53	3	2	3	4	3	4	19
54	4	3	4	5	4	4	24
55	5	5	5	5	4	5	29
56	4	4	5	5	5	4	27
57	4	4	3	4	4	5	24
58	5	3	4	4	4	5	25
59	3	3	3	4	4	3	20
60	3	3	3	3	3	3	18
61	4	3	4	2	3	4	20
62	3	4	3	3	3	4	20
63	4	4	3	4	4	4	23
64	5	4	3	5	4	4	25
65	4	4	5	3	4	3	23
66	4	4	5	3	4	3	23
67	4	5	5	4	5	3	26
68	4	5	5	4	5	3	26
69	5	4	5	5	4	3	26
70	3	3	4	3	3	3	19
71	3	3	4	4	3	4	21
72	4	5	4	5	3	4	25
73	4	3	4	3	3	4	21
74	3	2	4	3	4	3	19
75	3	4	3	2	3	4	19
75	4	4	3	4	5	4	24

77	3	5	4	4	4	4	24
78	3	3	5	5	4	4	24
79	3	3	5	5	4	4	24
80	3	4	4	3	5	3	22
81	4	4	5	4	4	3	24
82	4	4	5	4	5	3	25
83	5	4	5	4	3	3	24
84	5	4	4	4	5	3	25
85	4	5	4	5	4	3	25
86	5	5	4	4	5	4	27
87	5	4	5	5	4	4	27
88	4	4	5	4	4	5	26
89	3	4	3	4	3	3	20
90	3	4	4	4	3	4	22
91	4	4	3	3	3	4	21
92	4	4	5	4	4	5	26
93	4	4	3	4	4	4	23
94	4	4	4	4	4	4	24
95	5	4	4	5	4	4	26
96	4	3	4	5	4	4	24
97	5	4	4	5	4	4	26
98	4	4	5	4	4	5	26
99	4	4	4	4	4	5	25
100	5	4	4	5	4	5	27

Keputusan Penggunaan									
Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	Total
1	5	5	5	4	5	4	5	4	37
2	3	5	4	5	4	4	4	5	34
3	4	5	4	4	5	4	5	4	35
4	5	5	5	4	4	4	5	3	35
5	5	5	5	4	5	5	5	5	39

6	5	5	4	4	4	5	5	4	36
7	3	4	4	3	3	4	4	4	29
8	3	4	3	3	3	3	4	3	26
9	4	5	3	3	3	3	3	3	27
10	4	4	4	4	5	4	4	4	33
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	5	5	4	5	5	4	4	4	36
13	3	4	3	3	1	3	3	3	23
14	3	5	3	3	3	3	3	3	26
15	5	5	5	4	4	3	5	4	35
16	3	5	4	3	4	4	4	4	31
17	2	5	2	2	4	2	3	3	23
18	4	5	4	4	3	2	4	4	30
19	3	4	4	4	5	3	4	3	30
20	4	4	4	3	4	4	4	4	31
21	4	5	5	4	4	4	5	4	35
22	4	5	5	5	5	3	5	3	35
23	3	4	4	2	3	3	4	3	26
24	5	5	4	4	4	5	4	4	35
25	3	4	3	4	4	4	4	3	29
26	3	5	4	3	4	5	4	5	33
27	4	4	4	4	5	5	5	4	35
28	3	5	4	3	2	2	3	2	24
29	4	4	3	3	3	2	3	4	26
30	4	5	4	3	4	4	4	4	32
31	3	3	3	4	4	4	3	5	29
32	3	2	3	3	4	3	3	3	24
33	4	3	4	3	3	4	4	4	29
34	3	4	4	3	3	4	4	4	29
35	4	3	3	3	3	4	4	4	28
36	5	4	5	4	4	4	5	4	35
37	3	4	4	4	4	3	4	3	29
38	5	3	5	3	5	4	5	4	34

39	5	4	3	5	3	3	5	3	31
40	3	5	3	4	5	4	4	4	32
41	4	5	4	4	3	3	3	4	30
42	4	3	5	3	4	4	4	5	32
43	4	5	4	3	4	4	5	4	33
44	3	4	4	3	3	4	4	4	29
45	4	3	4	4	3	4	3	3	28
46	4	4	4	5	5	3	5	5	35
47	3	4	3	2	3	3	4	3	25
48	3	3	5	5	4	3	3	3	29
49	5	5	5	5	4	4	4	4	36
50	4	5	4	3	4	4	3	4	31
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40
52	4	4	4	3	4	3	4	3	29
53	3	3	4	4	4	4	3	3	28
54	4	3	5	4	5	3	4	3	31
55	5	5	4	3	3	4	4	3	31
56	5	4	3	4	3	2	3	4	28
57	4	3	4	5	5	4	4	5	34
58	4	3	4	3	5	4	5	4	32
59	4	4	3	3	4	3	4	4	29
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24
61	4	3	4	3	3	3	3	3	26
62	4	3	3	4	3	4	4	4	29
63	4	5	3	4	5	4	5	4	34
64	4	3	3	5	4	5	4	5	33
65	4	5	4	5	4	4	5	4	35
66	4	5	4	5	4	4	5	4	35
67	5	4	5	4	4	4	4	5	35
68	5	4	5	4	4	4	4	5	35
69	5	4	5	4	5	4	5	4	36
70	3	4	3	4	4	3	4	3	28
71	3	3	4	3	2	4	3	5	27

72	5	4	4	5	4	4	5	4	35
73	3	4	3	3	4	4	3	3	27
74	3	4	3	4	4	5	3	4	30
75	3	3	4	3	4	4	4	3	28
76	4	5	4	3	5	4	5	4	34
77	5	4	4	5	5	3	4	4	34
78	5	4	5	4	5	3	3	4	33
79	4	4	5	4	5	4	3	4	33
80	4	5	4	4	4	4	4	3	32
81	4	4	5	4	5	3	4	5	34
82	5	4	5	4	5	5	5	4	37
83	5	5	4	3	5	4	5	4	35
84	4	4	5	4	4	5	4	4	34
85	4	4	5	4	4	5	4	5	35
86	5	4	4	5	5	3	4	4	34
87	4	5	3	3	4	4	5	5	33
88	4	5	3	4	5	4	5	4	34
89	4	3	3	3	3	3	5	4	28
90	4	5	4	4	4	3	4	4	32
91	4	3	5	3	4	4	4	3	30
92	4	5	4	4	5	4	5	3	34
93	5	5	4	5	4	5	4	4	36
94	4	5	4	4	4	5	4	5	35
95	5	4	3	5	4	5	3	4	33
96	4	5	4	4	4	4	3	4	32
97	5	4	3	4	4	5	3	4	32
98	4	5	4	5	5	4	3	3	33
99	4	5	4	4	4	5	3	4	33
100	4	4	5	4	4	4	5	4	34

Lampiran 4
Hasil uji validitas
Variable Citra merek

Correlations								
		CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	Total_C M
CM1	Pearson Correlation	1	,605**	,455**	,458**	,690**	,690**	,853**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,003	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
CM2	Pearson Correlation	,605**	1	,688**	,401*	,377*	,506**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,010	,016	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
CM3	Pearson Correlation	,455**	,688**	1	,415**	,440**	,533**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,008	,004	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
CM4	Pearson Correlation	,458**	,401*	,415**	1	,376*	,447**	,647**
	Sig. (2-tailed)	,003	,010	,008		,017	,004	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
CM5	Pearson Correlation	,690**	,377*	,440**	,376*	1	,670**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,016	,004	,017		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
CM6	Pearson Correlation	,690**	,506**	,533**	,447**	,670**	1	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,004	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40

Total_C M	Pearson Correlation	,853**	,765**	,755**	,647**	,779**	,834**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,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).								

Variable Kepercayaan

Correlations								
		K1	K2	K3	K4	K5	K6	Total_K
K1	Pearson Correlation	1	,517**	,746**	,480**	,430**	,576**	,802**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,002	,006	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
K2	Pearson Correlation	,517**	1	,603**	,404**	,503**	,624**	,766**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,010	,001	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
K3	Pearson Correlation	,746**	,603**	1	,422**	,434**	,549**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,007	,005	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
K4	Pearson Correlation	,480**	,404**	,422**	1	,535**	,630**	,734**
	Sig. (2-tailed)	,002	,010	,007		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
K5	Pearson Correlation	,430**	,503**	,434**	,535**	1	,581**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,005	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40

KP5	Pearson Correlation	,320*	,148	,413**	,471**	1	,464**	,534**	,383*	,716**
	Sig. (2-tailed)	,044	,361	,008	,002		,003	,000	,015	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
KP6	Pearson Correlation	,368*	,036	,376*	,265	,464**	1	,495**	,641**	,685**
	Sig. (2-tailed)	,020	,826	,017	,099	,003		,001	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
KP7	Pearson Correlation	,670**	,216	,740**	,515**	,534**	,495**	1	,272	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,180	,000	,001	,000	,001		,090	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
KP8	Pearson Correlation	,257	,042	,280	,233	,383*	,641**	,272	1	,572**
	Sig. (2-tailed)	,110	,798	,080	,147	,015	,000	,090		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total_KP	Pearson Correlation	,722**	,387*	,750**	,668**	,716**	,685**	,831**	,572**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	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).										

Lampiran 5

Hasil Uji Reliabilitas

Citra merek

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,867	6

Kepercayaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,870	6

Keputusan Penggunaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,820	8

Lampiran 6

Hasil Uji Normalitas menggunakan One Sample Kolmogorof-Smirnov

Persamaan 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,79576246
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,075
	Negative	-,063
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,191 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Persamaan 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,02509406
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,053
	Negative	-,065
Test Statistic		,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 7
Hasil Uji Linieritas

Persamaan 1

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepercayaan * Citra Mwrek	Between Groups	(Combined)	773,868	13	59,528	18,079	,000
		Linearity	737,788	1	737,788	224,068	,000
		Deviation from Linearity	36,079	12	3,007	,913	,538
	Within Groups		283,172	86	3,293		
	Total		1057,040	99			

Persamaan 2

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Citra Mwrek	Between Groups	(Combined)	915,240	13	70,403	14,521	,000
		Linearity	874,426	1	874,426	180,359	,000
		Deviation from Linearity	40,814	12	3,401	,702	,746
	Within Groups		416,950	86	4,848		
	Total		1332,190	99			

Lampiran 8

Hasil Analisis Jalur menggunakan Spss (Output)

1. Model pertama

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra Mwrek ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Kepercayaan			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,835 ^a	,698	,695	1,805
a. Predictors: (Constant), Citra Mwrek				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	737,788	1	737,788	226,477	,000 ^b
	Residual	319,252	98	3,258		
	Total	1057,040	99			
a. Dependent Variable: Kepercayaan						
b. Predictors: (Constant), Citra Mwrek						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,333	1,343		2,482	,015
	Citra Mwrek	,853	,057	,835	15,049	,000

a. Dependent Variable: Kepercayaan

2. Model Kedua

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan, Citra Mwrek ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,834 ^a	,695	,689	2,046

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Citra Mwrek

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	926,190	2	463,095	110,641	,000 ^b
	Residual	406,000	97	4,186		
	Total	1332,190	99			
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Citra Mwrek						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,445	1,569		5,381	,000
	Kepercayaan	,403	,115	,359	3,517	,001
	Citra Mwrek	,585	,117	,511	5,005	,000
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan						

Lampiran 9

Tabel r untuk $df = 1- 50$

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
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974

26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	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 10

Plagiarism Checker X



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 15%

Date: Rabu, Februari 23, 2022

Statistics: 1799 words Plagiarized / 12358 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

BAB IPENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Masalah Tren belanja *online* saat ini sangat populer dalam urusan memenuhi kebutuhan maupun keinginan manusia, hal ini dikarenakan belanja secara *online* memiliki berbagai kelebihan dari pada berbelanja secara konvensional, mulai dari tidak perlu datang langsung ketoko hingga mudahnya metode pembayaran menjadi pilihan utama dalam berbelanja. Perkembangan dunia usaha dan gaya hidup masyarakat membuat permintaan penanganan paket terus berkembang, tak hanya mencakup paket kecil dan dokumen tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik, serta distribusi. Selaku penyedia jasa pengiriman dimana berfungsi sebagai penghubung antara pihak-pihak yang mempercayakan pengiriman barangnya agar sesuai dengan kenyataan. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau

pengelola jasa pengiriman barang untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dibanding pesaingnya.

JNE (Jalur Nugraha Eakurir) merupakan salah satu penyedia jasa pengirim populer dan terluas di Indonesia. Salah satu penghargaan yang telah didapat JNE diantaranya memperoleh penghargaan dari *Top Brand Award* dalam kategori kategori layanan jasa kurir di Indonesia. Penghargaan ini diberikan berdasarkan hasil survey berskala nasional dibawah penyelenggaraan *Frontier Consulting Group* mulai dari tahun 2018 sampai dengan 2020 dengan hasil sebagai berikut :