

- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education. ISBN: 978-1-259-92542-8.
- Zhang, D. (2017). A Coefficient of Determination for Generalized Linear Models. *The American Statistician*.
<https://doi.org/10.1080/00031305.2016.1256839>
- Zikienė, K., Grigaliūnaitė, V., & Stonienė, L. (2024). The Role of Customer Loyalty in Value Creation. *Creativity Studies*, 17(1), 185–197.
<https://journals.vilniustech.lt/index.php/CS/article/view/20130>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT JASCO LOGISTICS SEMARANG

Berikut adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Jasco Logistics Semarang. Oleh karena itu, diharapkan pada kesempatan di sela-sela kesibukan anda, dimohon untuk ketersediaan anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Terima kasih atas kesediaan dan partisipasi anda untuk mengisi kuesioner yang ada, saya mengucapkan terima kasih

A. Identitas Responden

Nama :
Usia :
Pendidikan Terakhir :
Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

B. Petunjuk Umum

Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara mencentang pada kolom yang disediakan. Dengan ketentuan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1
Tidak Setuju (TS) = Skor 2
Ragu-Ragu (RR) = Skor 3
Setuju (R) = Skor 4
Sangat Setuju (SS) = Skor 5

A. KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Perusahaan selalu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan					
2	Perusahaan memberikan informasi layanan secara jelas dan tepat sejak awal					
3	Perusahaan memberikan informasi terbaru kepada pelanggan secara proaktif					
4	Perusahaan sigap dalam memberikan solusi ketika terjadi kendala pelayanan					
5	Perusahaan mampu memberikan rasa percaya kepada pelanggan melalui pelayanannya					
6	Perusahaan menjamin keamanan data dan informasi pelanggan dengan baik					
7	Perusahaan menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan pelanggan					
8	Perusahaan berusaha memahami masalah yang ada dan memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi permasalahan yang terjadi					
9	Fasilitas yang tersedia di kantor seperti ruang tunggu, ruang <i>meeting</i> , dan pendingin ruangan mendukung kenyamanan klien saat berkunjung					
10	Kualitas pelayanan perusahaan sangat ditentukan oleh kesiapan dan kondisi armada pengangkutan yang digunakan					

B. KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Perusahaan memberikan kualitas pengiriman yang baik, cepat, dan tidak rusak					
2	Perusahaan memilih kontainer yang layak dengan jenis barang yang dikirim oleh klien					
3	Perusahaan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dalam menangani berbagai pengiriman muatan					
4	Layanan pelanggan perusahaan selalu responsif terhadap pertanyaan atau permintaan klien					

5	Proses pengiriman muatan melalui perusahaan ekspedisi selalu tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan					
6	Perusahaan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan profesional					
7	Perusahaan tidak mengenakan biaya tersembunyi atau tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya					
8	Perusahaan memberikan pilihan harga yang fleksibel sesuai dengan jenis layanan yang saya pilih					
9	Klien dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait biaya dan waktu pengiriman tanpa kesulitan					
10	Perusahaan memberikan kemudahan dalam memilih jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengiriman klien					

C. LOYALITAS PELANGGAN

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Pelanggan merasa puas dengan pengiriman barang melalui perusahaan biasanya tetap memilih untuk kebutuhan pengiriman berikutnya					
2	Kepuasan pelanggan berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan					
3	Pelanggan yang merasa terlibat secara emosional dengan perusahaan menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi dan lebih sabar dalam menghadapi masalah					
4	Pelanggan memiliki hubungan emosional dengan perusahaan, sehingga merekomendasikan perusahaan kepada orang lain tanpa diminta					
5	Pelanggan yang memiliki kepercayaan pada perusahaan cenderung terus memilih layanan dari perusahaan Jasco Logistics					
6	Pelanggan percaya bahwa perusahaan mampu menjaga keamanan barang					
7	Pelanggan yang merasa bahwa proses pengiriman barang melalui perusahaan mudah dilakukan cenderung lebih loyal					

8	Kemudahan pelanggan dalam menghubungi perusahaan apabila terjadi kendala berkontribusi pada loyalitas pelanggan dalam jangka panjang					
9	Pelanggan yang merasa puas dengan pengalaman mereka selama pengiriman barang lebih cenderung menjadi pelanggan tetap					
10	Pengalaman pengiriman yang berjalan dengan baik cenderung lebih membuat pelanggan memahami ketika terjadi masalah kecil dan tetap setia					

Lampiran 2 Diseminasi Pernyataan

A. KUALITAS PELAYANAN

Pernyataan	Skala Penilaian					Total
	STS	TS	RR	S	SS	
Perusahaan selalu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan						
X1.1	0	0	0	31	4	35
	0%	0%	0%	88,6%	11,4%	100,0%
Perusahaan memberikan informasi layanan secara jelas dan tepat sejak awal						
X1.2	0	0	0	30	5	35
	0%	0%	0%	85,7%	14,3%	100,0%
Perusahaan memberikan informasi terbaru kepada pelanggan secara proaktif						
X1.3	0	0	0	22	13	35
	0%	0%	0%	62,9%	37,1%	100,0%
Perusahaan sigap dalam memberikan solusi ketika terjadi kendala pelayanan						
X1.4	0	1	0	19	15	35
	0%	2,9%	0%	54,3%	42,9%	100,0%
Perusahaan mampu memberikan rasa percaya kepada pelanggan melalui pelayanannya						
X1.5	0	0	0	14	21	35
	0%	0%	0%	40,0%	60,0%	100,0%
Perusahaan menjamin keamanan data dan informasi pelanggan dengan baik						
X1.6	0	0	1	10	24	35
	0%	0%	2,9%	29,6%	68,6%	100,0%
Perusahaan menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan pelanggan						
X1.7	0	0	0	12	23	35
	0%	0%	0%	34,3%	65,7%	100,0%
Perusahaan berusaha memahami masalah yang ada dan memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi permasalahan yang terjadi						
X1.8	0	0	0	15	20	35
	0%	0%	0%	42,9%	57,1%	100,0%
Fasilitas yang tersedia di kantor seperti ruang tunggu, ruang <i>meeting</i> , dan pendingin ruangan mendukung kenyamanan klien saat berkunjung						
X1.9	1	0	0	21	13	35
	2,9%	0%	0%	60%	37,1%	100,0%

Kualitas pelayanan perusahaan sangat ditentukan oleh kesiapan dan kondisi armada pengangkutan yang digunakan						
X1.10	0	0	0	24	11	35
	0%	0%	0%	68,6%	31,4%	100,0%

B. KUALITAS PELAYANAN

Pernyataan	Skala Penilaian					Total
	STS	TS	RR	S	SS	
Perusahaan memberikan kualitas pengiriman yang baik, cepat, dan tidak rusak						
X2.1	0	0	0	32	3	35
	0%	0%	0%	91,4%	8,6%	100,0%
Perusahaan memilih kontainer yang layak dengan jenis barang yang dikirim oleh klien						
X2.2	0	0	0	31	4	35
	0%	0%	0%	88,6%	14,3%	100,0%
Perusahaan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dalam menangani berbagai pengiriman muatan						
X2.3	0	0	0	22	13	35
	0%	0%	0%	62,9%	37,1%	100,0%
Layanan pelanggan perusahaan selalu responsif terhadap pertanyaan atau permintaan klien						
X2.4	0	0	0	18	17	35
	0%	0%	0%	51,4%	48,6%	100,0%
Proses pengiriman muatan melalui perusahaan ekspedisi selalu tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan						
X2.5	0	0	0	14	21	35
	0%	0%	0%	40,0%	60,0%	100,0%
Perusahaan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan profesional						
X2.6	0	0	0	12	23	35
	0%	0%	0%	34,3%	65,7%	100,0%
Perusahaan tidak mengenakan biaya tersembunyi atau tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya						
X2.7	0	0	0	16	19	35
	0%	0%	0%	45,7%	54,3%	100,0%
Perusahaan memberikan pilihan harga yang fleksibel sesuai dengan jenis layanan yang saya pilih						
X2.8	0	0	0	19	16	35
	0%	0%	0%	54,3%	45,7%	100,0%
Klien dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait biaya dan waktu pengiriman tanpa kesulitan						
X2.9	1	0	0	21	13	35
	2,9%	0%	0%	60%	37,1%	100,0%
Perusahaan memberikan kemudahan dalam memilih jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengiriman klien						
X2.10	0	0	0	26	9	35
	0%	0%	0%	74,3%	25,7%	100,0%

C. LOYALITAS PELANGGAN

Pernyataan	Skala Penilaian					Total
	STS	TS	RR	S	SS	
Perusahaan memberikan kualitas pengiriman yang baik, cepat, dan tidak rusak						
X2.1	0	0	0	32	3	35
	0%	0%	0%	91,4%	8,6%	100,0%
Perusahaan memilih kontainer yang layak dengan jenis barang yang dikirim oleh klien						
X2.2	0	0	0	31	4	35
	0%	0%	0%	88,6%	14,3%	100,0%
Perusahaan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dalam menangani berbagai pengiriman muatan						
X2.3	0	0	0	22	13	35
	0%	0%	0%	62,9%	37,1%	100,0%
Layanan pelanggan perusahaan selalu responsif terhadap pertanyaan atau permintaan klien						
X2.4	0	0	0	18	17	35
	0%	0%	0%	51,4%	48,6%	100,0%
Proses pengiriman muatan melalui perusahaan ekspedisi selalu tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan						
X2.5	0	0	0	14	21	35
	0%	0%	0%	40,0%	60,0%	100,0%
Perusahaan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan profesional						
X2.6	0	0	0	12	23	35
	0%	0%	0%	34,3%	65,7%	100,0%
Perusahaan tidak mengenakan biaya tersembunyi atau tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya						
X2.7	0	0	0	16	19	35
	0%	0%	0%	45,7%	54,3%	100,0%
Perusahaan memberikan pilihan harga yang fleksibel sesuai dengan jenis layanan yang saya pilih						
X2.8	0	0	0	19	16	35
	0%	0%	0%	54,3%	45,7%	100,0%
Klien dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait biaya dan waktu pengiriman tanpa kesulitan						
X2.9	1	0	0	21	13	35
	2,9%	0%	0%	60%	37,1%	100,0%
Perusahaan memberikan kemudahan dalam memilih jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengiriman klien						
X2.10	0	0	0	26	9	35
	0%	0%	0%	74,3%	25,7%	100,0%

Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI**

Jalan Gubernur Mochtar
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7471379
Laman: www.vokasi.undip.ac.id
Pos-el: vokasi@undip.ac.id

No : 20/UN7.M2.1/KM/V/2025
Lampiran : -
Hal : Surat Permohonan Izin Penelitian

Semarang, 03 Mei 2025

Yth. Manager HRD PT Jasco Logistics

PT Jasco Logistics

Rukan Mutiara Marina No.5, Tawangsari, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50144

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menyelesaikan studinya, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan penelitian untuk memperoleh data, baik dari Instansi Pemerintah maupun Swasta.

Mohon sekiranya dapat diberikan izin bagi mahasiswa S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro untuk dapat melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data di PT Jasco Logistics.

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Fajri Nurfaiz
NIM : 40011321650180
Alamat Rumah :
Jurusan : S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul TA : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.



Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M.
NIP. 196708191994032003

Tembusan : Yth.

1. Dekan Sekolah Vokasi
2. Kaprodi S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik

Lampiran 4 Surat Keterangan Bebas Plagiasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI
MANAJEMEN ADMINISTRASI DAN LOGISTIK

Jalan Erlangga Tengah No. 17, Pleburan,
Semarang, Kode Pos 50241
Telepon./Faksimile: (024) 76486853
Laman: <https://ap.vokasi.undip.ac.id/>
email: ap@live.undip.ac.id

KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Tim Pemeriksa Kemiripan Tulisan Ilmiah Telah Memeriksa Unggahan File Atas Nama:

Nama : Fajri Nurfaiz
NIM : 40011321650180
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul Tulisan : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT JASCO LOGISTICS SEMARANG**
Jenis Dokumen : Tugas Akhir
Paper ID : **2696933963**
Tanggal Pemeriksaan : 13 Juni 2025

Menyatakan Bahwa Hasil Pemeriksaan Dengan Menggunakan Aplikasi Turnitin Terhadap
Tulisan Ilmiah Dengan Judul Diatas Menghasilkan Kemiripan Sebesar 13% Dengan Sumber-
Sumber Online Lainnya.

Demikian Surat Keterangan Ini Dibuat Untuk Dipergunakan Sebagaimana Mestinya.

Tim Verifikasi
Unit Perpustakaan Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Alina Indrawati
NIP : 197407101999032002

Lampiran 5 Biodata Peneliti

BIODATA PENELITIAN



A. Identitas Diri

Nama	Fajri Nurfaiz
Tempat Tanggal Lahir	Jakarta, 3 November 2001
Jenis Kelamin	Laki-laki
NIM	40011321650180
Email	fajrinurfaiz@gmail.com
Nomor HP	087885785398
Alamat	Jalan Pondok Kelapa Selatan No.10a, RT 02/RW 05, Pondok Kelapa, Duren Sawit, Jakarta Timur

B. Riwayat Pendidikan

SDN 04 Pondok Kelapa	2008-2014
SMPN 252 Jakarta	2014-2017
SMAN 103 Jakarta	2017-2020
Universitas Diponegoro	2021