


LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Telah Melakukan Penelitian

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI	Jalan dr. Antonius Suryo Kampus Universitas Diponegoro Tembalang Semarang, Kode Pos 50275 Tel./Faks. (024) 74605407 www.fisip.undip.ac.id email : fisip[at]undip.ac.id
	UNIVERSITAS DIPONEGORO FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
No: 531/ U117.5.7.4.4/ AB VIII/2023

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, menerangkan bahwa :

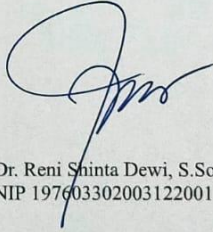
Nama	: Dewangga Aqna Musthofa Mulyono
NIM	: 14030119140110
Departemen	: Administrasi Bisnis
Waktu Penelitian	: Februari-Maret
Lokasi Penelitian	: Kantor pusat pos indonesia di Kota Surakarta
Judul	: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pos Indonesia Di Kantor Pusat Kota Surakarta

Benar nama diatas telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi/tugas akhir dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pos Indonesia Di Kantor Pusat Kota Surakarta ”.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar selanjutnya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 29 Agustus 2023

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si
NIP 197603302003122001

Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Perkenalkan saya Dewangga Aqna M.M, mahasiswi S-1 Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, angkatan Tahun 2019. Saat ini sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi saya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pos Indonesia Di Kota Surakarta”.

Untuk itu, saya berharap saudara bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian saya, apabila termasuk dalam kriteria responden di bawah ini:

1. Berusia minimal 17 tahun.
2. Bertempat tinggal di Kota Surakarta
3. Pernah menggunakan jasa Pos Indonesia
4. Bersedia menjadi responden dan memberikan penilaiannya dengan melakukan pengisian kuisisioner terkait dengan penelitian ini.

Identitas dan data responden akan saya jaga kerahasiannya. Atas partisipasi serta ketersediaan saudara saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Dewangga Aqna Musthofa Mulyono

1. Nama Lengkap :
2. Nomor Handphone :
3. Email :
4. Alamat Lengkap :
5. Umur :
6. Pendidikan Terakhir :

 - a. SD / Sederajat
 - b. SMP / Sederajat
 - c. SMA / Sederajat
 - d. D1 / D2 / D3 / D4
 - e. S1 / S2 / S3

7. Pekerjaan :

 - a. Pegawai Swasta
 - b. Pegawai Negeri :
 - c. Wirausaha :
 - d. TNI :
 - e. Polri :
 - f. Pelajar/Mahasiswa :
 - g. Lainnya (sebutkan).....

Berilah nilai saudara terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan \surd yang di anggap paling sesuai.

Keterangan :

STS : Sangat tidak setuju

TS : Tidak setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat setuju

Kualitas Pelayanan ada 5 indikator : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati

No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	setuju	Sangat setuju
Bukti Fisik						
1	Saya merasa kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu Pos Indonesia sudah baik					
2	Saya merasa bangunan Pos Indonesia layak di gunakan					
3	Karyawan Pos Indonesia sudah berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani konsumen					
4	Saya merasa sistem antrian Pos Indonesia sudah di terapkan dengan baik					
Keandalan						
1	Pos Indonesia memberikan pelayanan jasa sesuai dengan estimasi waktu yang dijadwalkan					
2	Pos Indonesia melayani konsumen dengan segera sehingga waktu tunggu konsumen tidak lama					
3	Pelayanan Pos Indonesia tanggap dalam melayani keluhan konsumen					
Daya tanggap						
1	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan					
2	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan berguna untuk pelanggan					
3	Karyawan selalu siap/tanggap untuk dimintai bantuan					
Jaminan						
1	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai jasa produk Pos Indonesia					
2	Karyawan mengerti dan memahami konsumen					

No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
3	Karyawan besikap sopan saat melayani pelanggan					
Empati						
1	Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan pelanggan					
2	Karyawan perusahaan memberikan perhatian khusus kepada setiap karyawan					

Kepercayaan ada 9 indikator : keyakinan, pengalaman,mampu mengatasi konflik,komitmen,kejujuran dalam bertransaksi,tidak mencuri ide,konsisten,memperhatikan konsumen

No		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
Keyakinan						
1	Saya yakin Pos Indonesia merupakan jasa professional					
Pengalaman						
2	Pos Indonesia memberikan pelayanan yang baik atas kualitas jasanya					
Ketrampilan						
3	Penampilan layanan Pos Indonesia sesuai harapan saya					
Mampu mengatasi konflik						
4	Pos Indonesia memiliki tanggung jawab terhadap jasa yang di tawarkan					
Komitmen						
5	Pos Indonesia memberikan pelayanan sesuai dengan prosuder yang telah ditentukan					
Kejujuran dalam						

No		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
	bertransaksi					
6	Memberikan layanan dan jasa yang benar dan jujur					
	Tidak mencuri ide					
7	Saya percaya Pos Indonesia selalu mempunyai inovasi layanan sendiri untuk bersaing dengan kompetitornya					
	Konsisten					
8	Saya yakin Pos Indonesia memberikan kesan positif bagi penggunanya					
	Memperhatikan konsumen					
9	Pos Indonesia maksimal dalam hal pelayanan terhadap keluhan konsumen dengan cepat					

Keputusan penggunaan jasa ada 4 indikator: Kemantapan dalam Menggunakan Jasa, Kebiasaan dalam Melakukan Pembelian, Memberikan Rekomendasi Kepada Orang Lain, Melakukan Pembelian Ulang

No		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
	Kemantapan dalam Menggunakan Jasa					
1	Saya memiliki dorongan yang besar untuk menggunakan jasa pengiriman Pos Indonesia					
2	Saya merasa yakin menggunakan jasa pengiriman Pos Indonesia karena Pos Indonesia memiliki kriteria pengiriman yang sesuai dengan yang saya inginkan					
3	Saya tidak ragu-ragu untuk menggunakan jasa pengiriman Pos Indonesia					

No		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	setuju	Sangat setuju
Kebiasaan dalam Melakukan Pembelian						
4	Saat saya perlu mengirimkan sesuatu, saya biasa memilih jasa pengiriman Pos Indonesia					
Memberikan Rekomendasi Kepada Orang Lain						
5	Saya merasa puas melakukan pengiriman melalui jasa Pos Indonesia					
6	Saya berencana merekomendasikan jasa pengiriman Pos Indonesia ini kepada orang lain					
Melakukan Pembelian Ulang						
7	Saya berencana melakukan penggunaan ulang jasa Pos Indonesia dikemudian hari					

Lampiran 3. Identitas Responden

No	Umur (tuliskan angka saja)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	20	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
2	20	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
3	22	S1 / S2 / S3	Wirausaha
4	62	SMA / Sederajat	Pensiun
5	21	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
6	21	S1 / S2 / S3	Pelajar/Mahasiswa
7	60	S1 / S2 / S3	Persiunan
8	22	S1 / S2 / S3	Pegawai Swasta
9	55	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
10	53	SMA / Sederajat	Wirausaha
11	52	S1 / S2 / S3	Wirausaha
12	50	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
13	40	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
14	52	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
15	50	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
16	38	SMA / Sederajat	Wirausaha
17	43	S1 / S2 / S3	Pegawai Swasta
18	20	S1 / S2 / S3	Mahasiswa
19	58	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
20	49	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
21	17	SMP / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
22	48	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
23	52	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
24	42	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
25	46	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
26	51	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
27	57	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
28	54	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
29	40	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
30	59	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
31	50	S1 / S2 / S3	TNI/Polri
32	29	S1 / S2 / S3	Guru Non PNS
33	56	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
34	55	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
35	38	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
36	22	S1 / S2 / S3	Pelajar/Mahasiswa
37	17	SMP / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
38	21	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
39	54	S1 / S2 / S3	Wirausaha
40	22	S1 / S2 / S3	Pelajar/Mahasiswa
41	22	D1 / D2 / D3 / D4	Pegawai Swasta
42	21	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa

No	Umur (tuliskan angka saja)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
43	51	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
44	22	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
45	23	S1 / S2 / S3	Wirausaha
46	21	SMA / Sederajat	Wirausaha
47	51	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
48	57	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
49	43	S1 / S2 / S3	Pegawai Swasta
50	56	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
51	20	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
52	55	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
53	16	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
54	58	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
55	52	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
56	16	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
57	53	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
58	41	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
59	55	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
60	59	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
61	32	S1 / S2 / S3	Pegawai Swasta
62	45	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
63	53	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
64	57	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
65	52	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
66	17	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
67	22	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
68	45	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
69	36	S1 / S2 / S3	Pegawai Swasta
70	18	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
71	17	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
72	19	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
73	30	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
74	60	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
75	46	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
76	53	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
77	50	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
78	31	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
79	58	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
80	26	S1 / S2 / S3	guru
81	31	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
82	34	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
83	54	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
84	23	S1 / S2 / S3	Guru Honorer
85	43	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri

No	Umur (tuliskan angka saja)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
86	52	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
87	57	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
88	52	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
89	23	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
90	24	D1 / D2 / D3 / D4	Pegawai Swasta
91	22	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
92	21	S1 / S2 / S3	Wirausaha
93	52	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
94	22	SMA / Sederajat	Wirausaha
95	59	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
96	22	SMA / Sederajat	Pelajar/Mahasiswa
97	26	S1 / S2 / S3	Wirausaha
98	55	S1 / S2 / S3	Pegawai Negeri
99	42	S1 / S2 / S3	TNI/Polri
100	28	S1 / S2 / S3	Wirausaha

Lampiran 4. Tabel Induk

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	Tot al
4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	64
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	66
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	67
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	63
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	64
4	4	5	3	3	4	4	3	4	2	4	1	4	5	4	54
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	54
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	62
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	55
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	1	4	4	4	49
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	64
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	56
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	68
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	56
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	71
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	55

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Total
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	1	4	4	4	1	22
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	4	5	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	4	5	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	4	5	5	5	5	33
3	4	3	4	3	3	4	24
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	4	4	4	4	31
4	4	5	4	5	4	3	29
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28

		Correlations															TOTAL
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	L
X14	Pearson Correlation	.569*	.639*	.685*	.702*	.634*	.698*	.647*	.674*	.691*	.737*	.808*	.457*	.692*	1	.597*	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.410*	.464*	.500*	.643*	.554*	.572*	.644*	.547*	.541*	.525*	.629*	.488*	.482*	.597*	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.713*	.781*	.816*	.838*	.824*	.865*	.849*	.854*	.858*	.846*	.877*	.705*	.849*	.832*	.701*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations											
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	TOTAL
											L
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X06	Pearson Correlation	.688**	.618**	.606**	.676**	.849**	1	.664**	.603**	.606**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X07	Pearson Correlation	.712**	.707**	.638**	.618**	.578**	.664**	1	.668**	.684**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X08	Pearson Correlation	.624**	.735**	.740**	.688**	.658**	.603**	.668**	1	.767**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X09	Pearson Correlation	.652**	.647**	.669**	.667**	.603**	.606**	.684**	.767**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.844**	.835**	.820**	.839**	.818**	.843**	.834**	.858**	.837**	1
L	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations							
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.430**	.469**	.576**	.520**	.531**	.709**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.812**	.790**	.774**	.809**	.848**	.842**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.906	7

Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis

- *Kualitas pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa*

Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 ^a	.413	.407	2.79646

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Uji Regresi Linear Sederhana dan Signifikansi

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11.295	1.993		5.669	.000
	Kualitas Pelayanan	.269	.032	.643	8.305	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa

- **Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.660	.657	2.12759

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

Uji Regresi Linear Sederhana dan Signifikansi

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.622	1.756		2.062	.042
	Kepercayaan	.645	.047	.813	13.801	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa

- **Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa**

Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.692	.685	2.03782

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Uji Regresi Linear Sederhana dan Signifikansi

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	2.016	1.758		1.146 .254
	Kualitas Pelayanan	.094	.030	.225	3.134 .002
	Kepercayaan	.534	.057	.673	9.357 .000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa

Lampiran 7. Uji Signifikansi

Uji F

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	2.016	1.758		1.146 .254
	Kualitas Pelayanan	.094	.030	.225	3.134 .002
	Kepercayaan	.534	.057	.673	9.357 .000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa

Lampiran 8. Tabel Distribusi

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
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		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

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 9. Hasil Turnitin

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pos Indonesia Di Kantor Pusat Kota Surakarta

ORIGINALITY REPORT			
18%	19%	9%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	eprints.undip.ac.id Internet Source	7%	
2	eprints2.undip.ac.id Internet Source	2%	
3	core.ac.uk Internet Source	1%	
4	www.neliti.com Internet Source	1%	
5	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%	
6	docplayer.info Internet Source	1%	
7	repository.stei.ac.id Internet Source	<1%	
8	jimutuntad.com Internet Source	<1%	
9	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1%	