

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Wibowo, Priyanto & Abid Muhtarom, “Determinasi Kualitas Pelayanan: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada J&T Express Lamongan)”, Universitas Islam Lamongan, Volume III No. 2, Juni 2018.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- , *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. RinekaCipta, 2010)
- Asnawi, Nur dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran Dilengkapi denngan Contoh Hasil Penelitian* (Malang: UIN Maliki Press, 2011)
- Efendi Panjaitan, Januar & Ai Lili Yuliati, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, Universitas Telkom Bandung, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016)
- Jaya Sakti, Brillyan & Mahfudz, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan, (Studi pada J&T Express Kota Semarang)”, Diponegoro Journal of Management Volume 7, Nomor 4, Tahun 2018.
- Mulyadi, Mohammad, “Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya”, Jurnal Studi Komunikasi dan Media, Vol. 15 No. 1 (Januari-Juni 2011).

- Nazir Moh., *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003)
- Normasari, Selvy, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember 2013*.
- Perdana Kusumah, Echo, “Respon Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan, Penerimaan Teknologi “*Tracking System*” dan harga Pada Industri Jasa Pengiriman”, *JIBEKA (Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia)*, Volume 13 Number 2 (2019).
- Putro Widoyoko, Eko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013).
- Qomari, Rohmad, “Teknik Penelusuran Analisis Data Kuantitatif dalam Penelitian Kependidikan”, *STAIN Purwokerto, INSANIA*, Vol. 14, No. 3, Sep-Des 2009.
- Sanusi, Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. (Jakarta: Salemba Empat, 2014)
- Solimun, dkk, *Metedologi Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem (Mengungkap Novelty dan Memenuhi Validitas Penenlitan)*, (Malang, UB Press, 2018)
- Syah, Darwyan dan M. Djazimi, *Pengembangan Sistem Evaluasi Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: UIN, 2006).
- Sujarweni, Wiratna .V, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015)
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014).

Sunyoto, Dadang, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, (Jakarta: Media Press, 2002)

Umar, Husein, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umat, 2005)

Yuwono, Prato, *Pengantar Ekonometri*, (Yogyakarta: Andi, 2005).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Kualitas Pelayanan

No Sampel	XP. 1	XP. 2	XP. 3	XP. 4	XP. 5	XP. 6	XP. 7	XP. 8	XP. 9	XP. 10	XP. 11	XP. 12	XP. 13	XP. 14	XP. 15	Total
1	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	49
2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	51
3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	41
4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	47
5	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	4	4	3	46
6	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	45
7	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	53
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	52
9	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	47
10	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	49
11	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	52
12	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	41
13	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	50
14	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	54
15	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	52
16	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
17	3	4	3	3	3	4	4	5	2	3	5	3	4	3	4	53
18	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	51
19	2	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	45
20	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	53
21	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	51
22	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	50
23	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	49
24	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	50
25	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	43
26	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	52
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	49
28	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	49
29	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	54
30	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	53
31	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	48
32	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	50
33	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	49
34	3	4	3	3	5	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	49
35	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	45
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	47
37	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	54
38	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	45
39	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	52
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	49
41	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	49
42	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	50
43	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	51
44	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	52
45	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	52
46	4	5	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	50
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	49
48	2	4	3	3	4	3	2	3	4	2	2	2	2	2	4	42
49	3	3	4	3	2	5	4	3	2	4	3	3	3	3	3	48
50	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	49

51	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	51
52	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	4	46
53	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	50
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	48
55	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	52
56	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	51
57	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	52
58	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	46
59	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	49
60	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	49
61	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	52
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	51
63	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	53
64	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	50
65	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	50

Kepuasan Pelanggan

No_Sampel	YP.1	YP.2	YP.3	YP.4	YP.5	YP.6	YP.7	Total
1	2	2	2	3	3	2	3	17
2	3	2	4	2	3	2	3	19
3	4	3	3	3	3	3	3	22
4	3	3	4	2	3	3	4	22
5	3	4	3	3	4	3	4	24
6	3	2	2	3	3	3	3	19
7	2	3	4	3	4	3	3	22
8	4	4	3	4	3	4	4	26
9	3	3	3	3	3	4	4	23
10	3	4	3	4	3	3	2	22
11	3	4	3	3	4	4	3	24
12	2	3	2	4	3	2	3	19
13	3	3	3	3	3	4	4	23
14	4	3	4	4	3	3	2	23
15	3	4	3	3	4	4	3	24
16	4	3	4	4	3	4	3	25
17	3	2	3	3	3	3	4	21
18	4	3	3	4	3	3	2	22
19	3	4	3	4	3	4	4	25
20	2	3	2	3	3	3	3	19
21	3	3	3	3	4	3	3	22
22	4	3	4	4	3	3	4	25
23	3	4	3	3	3	4	4	24
24	4	3	4	4	3	3	3	24
25	4	3	3	3	3	4	4	24
26	4	3	4	4	3	3	3	24
27	3	3	4	3	4	3	3	23
28	3	4	3	4	3	3	3	23
29	4	3	3	3	3	3	4	23
30	3	4	3	4	3	3	2	22
31	3	3	4	3	4	3	3	23
32	3	4	3	4	3	3	4	24
33	3	3	3	3	3	3	4	22
34	4	4	3	4	3	3	3	24
35	3	3	3	2	3	4	3	21
36	2	3	2	3	4	2	2	18
37	3	4	3	3	4	3	3	23
38	4	3	3	2	3	4	3	22
39	4	4	3	4	3	3	4	25

40	3	3	3	2	3	4	3	21
41	4	3	3	3	4	3	3	23
42	2	2	3	3	2	2	3	17
43	3	4	3	4	3	3	4	24
44	3	3	4	3	2	4	3	22
45	3	4	3	3	3	4	3	23
46	4	3	4	3	3	3	3	23
47	3	4	3	3	3	3	3	22
48	2	3	2	2	2	3	2	16
49	3	3	3	3	3	4	4	23
50	2	2	3	2	3	3	3	18
51	3	4	3	3	4	3	3	23
52	4	3	4	3	3	4	3	24
53	3	4	3	4	3	4	3	24
54	2	2	4	3	2	3	2	18
55	3	4	3	3	3	3	3	22
56	4	3	4	3	4	3	3	24
57	3	3	3	4	3	4	4	24
58	4	3	3	3	3	3	4	23
59	3	3	3	4	3	3	2	21
60	3	4	3	4	3	3	3	23
61	3	3	3	3	4	3	4	23
62	3	4	3	3	3	3	2	21
63	4	3	3	4	3	3	3	23
64	3	3	3	4	3	3	3	22
65	2	3	3	2	2	3	3	18