

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian

A Kualitas Layanan (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
-----	------------	-----	----	----	---	----

Berwujud

- Apakah agen pos indonesia dan kantor
- pusat mudah ditemui di sekitar lingkungan anda?

Keandalan

- Pos indonesia telah memberikan pelayanan jasa pengiriman yang baik dan cepat sesuai dengan janji perusahaanya yaitu “menjangkau seluruh daerah di indonesia”?
-

Daya tanggap

- Customer service Pos Indonesia memberikan pelayanan yang baik beserta penjelasan yang jelas dalam menangani permasalahan konsumen seperti paket yang hilang, rusak, dan salah alamat?
-

Jaminan

- PT. Pos Indonesia menjamin refund pembayaran apabila terjadi kesalahan oleh pihak pos indonesia
-

Empati

- Saya memilih pos indonesia karena aplikasi Pos Indonesia user friendly dalam menanggapi keluhan saya
-

B Citra Merek (X2)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
-----	------------	-----	----	----	---	----

Recognition

- Konsumen memilih jasa ekspedisi karena familiar dengan logo Pos Indonesia?
-

Reputation

- Sebagai konsumen saya memilih menggunakan layanan jasa ekspedisi Pos Indonesia karena saya mengetahui reputasi yang dimiliki Pos Indonesia?
-

Affinity

- Konsumen merasa pos indonesia memiliki daya Tarik lebih daripada jasa ekspedisi lainnya?

Loyalty

- Konsumen memiliki loyalitas terhadap merek jasa ekspedisi pos indonesia

C

Minat Beli (Z)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
-----	------------	-----	----	----	---	----

Minat Transaksional

- Saya memiliki kecenderungan dalam menggunakan jasa ekspedisi melalui pos indonesia

Minat Referensial

- Saya memiliki minat untuk mereferensikan jasa ekspedisi pos indonesia kepada orang di sekitar saya?

Minat Preferensial

- Saya menjadikan jasa ekspedisi pos indonesia sebagai pilihan utama dalam pengiriman barang

Minat Eksploratif

- Saya selalu mencari informasi dan update dangan fitur serta layanan yang diberikan pos indonesia?

D

Keputusan Pembelian (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
-----	------------	-----	----	----	---	----

Kemantapan pada sebuah produk

- Saya merasa mantap kepada jasa ekspedisi pos indonesia karena mutu dan kualitas sesuai keinginan saya?

Kebiasaan dalam membeli produk

- Saya selalu memilih jasa ekspedisi pos indonesia karena telah terbiasa dan merasa

tidak nyaman jika menggunakan jasa ekspedisi lainnya?

Memberikan rekomendasi kepada orang lain

3. Saya merekomendasikan jasa ekspedisi pos indonesia karena saya ingin orang lain merasakan bahwa jasa ekspedisi pos indonesia sangat baik

Lampiran 1.2 Kualitas Layanan

KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5
5	5	5	5	5
3	4	3	3	3
3	4	4	5	4
3	3	3	3	4
5	5	3	3	3
2	4	3	2	3
1	1	1	1	1
3	4	4	4	3
5	5	4	3	3
5	5	5	5	5
3	3	3	3	3
5	5	5	4	5
3	5	4	4	5
5	5	5	5	5
2	3	3	3	3
2	4	3	3	2
4	4	3	4	3
5	5	4	5	5
1	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	4	3	3
3	4	5	5	3
4	4	4	4	3
4	4	4	3	3
4	5	5	3	4
4	4	3	4	4
5	5	5	5	5
2	3	3	2	3

4	5	4	3	5
3	4	4	4	2
4	3	3	3	3
4	3	5	3	5
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	5	5	5	5
4	3	4	4	5
5	5	4	3	4
4	4	4	4	4
1	3	2	3	2
3	4	4	4	4
3	4	5	3	4
4	3	5	5	4
5	5	5	5	5
1	5	4	4	4
5	5	5	5	5
5	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
5	5	4	4	5
4	5	4	3	4
5	5	5	5	5
5	4	4	4	3
3	5	5	5	4
4	4	3	4	4
3	3	3	2	1
2	4	3	4	4
3	4	4	4	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	3	3	3
3	5	5	4	3
5	4	4	4	3
5	5	5	3	4
3	4	4	3	4
3	4	4	3	4
4	4	4	4	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	4
3	4	3	4	5

4	5	5	4	5
5	5	4	4	4
5	5	5	5	4
4	4	4	3	3
4	4	2	2	3
3	3	3	3	3
3	1	2	4	1
4	5	4	5	4
1	3	1	5	3
5	4	5	4	4
2	2	3	3	1
3	4	3	3	3
3	5	3	3	2
5	5	5	5	4
3	4	3	3	4
3	3	3	3	3
5	4	4	3	4
4	4	4	5	5
4	4	4	3	3
3	2	2	1	2
4	4	3	3	4
4	5	5	4	5
4	4	4	3	3
2	3	3	3	3
4	3	4	3	4
4	4	4	4	3
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
3	3	3	3	1
4	5	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	5	4	4
4	4	5	5	4
4	4	5	3	4
4	4	4	3	3
2	4	4	3	3
3	3	3	3	3
5	5	5	5	5
5	5	5	4	5
2	5	4	3	3
2	3	4	3	3

Lampiran 1.3 Variabel Citra Merek

CM 1	CM 2	CM 3	CM 4
4	4	4	5
4	4	2	3
3	4	3	3
3	3	3	3
2	4	3	2
2	4	4	4
1	4	3	4
4	4	3	3
5	4	4	2
5	5	5	5
2	2	2	3
5	5	3	3
3	4	3	4
5	5	5	4
1	1	2	2
5	4	2	2
4	4	3	4
5	5	4	5
5	4	5	4
5	5	4	4
4	4	4	4
5	3	2	2
3	4	3	3
5	4	1	1
3	3	3	3
4	5	5	3
4	4	4	3
5	5	5	5
3	3	3	2
2	4	4	2
3	4	3	3
4	3	4	4
5	5	2	5
3	3	3	4
4	4	5	4
3	3	3	3
3	5	4	4
4	5	2	4

3	3	3	4
4	4	4	4
1	4	2	1
4	4	4	4
5	4	3	3
4	3	5	5
5	5	5	5
5	5	4	4
5	5	5	5
4	5	5	4
4	4	4	4
4	4	5	4
4	5	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	3
3	3	3	3
5	2	3	4
5	4	4	4
4	3	3	3
4	4	4	4
4	3	2	3
5	5	4	3
3	3	5	3
5	5	5	5
4	3	4	4
3	5	3	3
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	2	5
5	3	3	4
4	4	4	4
5	5	4	5
4	4	3	3
2	2	2	2
4	3	3	3
1	2	3	5
3	4	3	3
4	2	5	1

4	4	3	3
4	3	1	1
4	3	4	4
4	5	3	2
5	4	5	4
2	4	3	3
3	3	3	3
2	4	3	4
4	4	4	4
4	4	3	3
4	1	3	3
4	3	3	4
3	4	3	4
5	3	5	5
3	3	3	3
5	4	3	4
5	4	3	3
4	4	4	4
3	3	2	2
5	5	5	5
4	3	1	1
4	4	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
5	3	4	4
5	4	4	4
4	4	3	3
5	4	2	2
3	3	3	3
5	5	5	5
4	5	5	5
3	2	2	2
4	4	1	3

Lampiran 1.4 Variabel Minat Beli

MB 1	MB 2	MB 3	MB 4
3	5	4	5
3	4	4	4
3	4	3	3
3	4	3	3

2	2	1	1
2	2	2	2
3	5	1	4
3	4	2	2
3	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	3
2	1	1	2
3	3	3	4
5	5	5	5
2	3	1	1
3	2	2	2
4	3	5	3
5	5	4	4
5	4	5	5
4	4	4	4
4	4	4	2
2	3	2	3
3	3	3	2
1	1	1	1
3	3	3	3
4	4	5	4
2	4	3	4
5	5	5	5
3	3	3	3
3	4	5	4
3	4	2	1
5	3	4	3
5	3	4	5
4	4	3	3
4	4	4	3
3	3	3	3
3	4	3	3
4	3	2	1
4	3	3	3
4	4	4	4
2	2	1	1
4	4	4	4
4	4	3	2
3	4	4	5
3	4	4	4
4	4	3	3

5	4	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	5	4
3	3	4	4
5	5	5	5
4	3	4	4
4	3	4	3
3	3	3	4
3	2	3	1
2	5	4	2
3	3	3	3
3	4	3	3
4	4	4	4
3	3	2	3
3	4	3	3
3	3	3	3
5	5	3	3
4	3	3	4
4	3	3	3
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	4
3	5	3	3
5	5	5	3
4	4	4	4
5	5	5	3
3	4	3	3
2	1	2	1
4	3	3	4
1	1	3	4
4	4	5	4
3	3	3	3
3	3	3	3
1	2	2	1
2	3	4	3
3	3	2	3
4	4	5	5
3	3	3	3
2	2	2	3
3	4	3	2

2	4	4	3
3	4	4	3
3	2	3	3
3	3	2	2
3	4	2	3
4	3	4	4
2	3	3	3
3	4	5	2
3	3	3	3
3	3	3	3
2	3	2	2
5	5	5	5
1	3	4	1
4	4	5	4
4	4	4	4
4	5	5	3
5	4	4	4
4	4	5	4
2	3	2	2
2	2	4	3
3	3	3	3
5	5	5	5
5	5	5	4
3	2	2	2
3	4	2	3

Lampiran 1. 5 Variabel Keputusan Pembelian

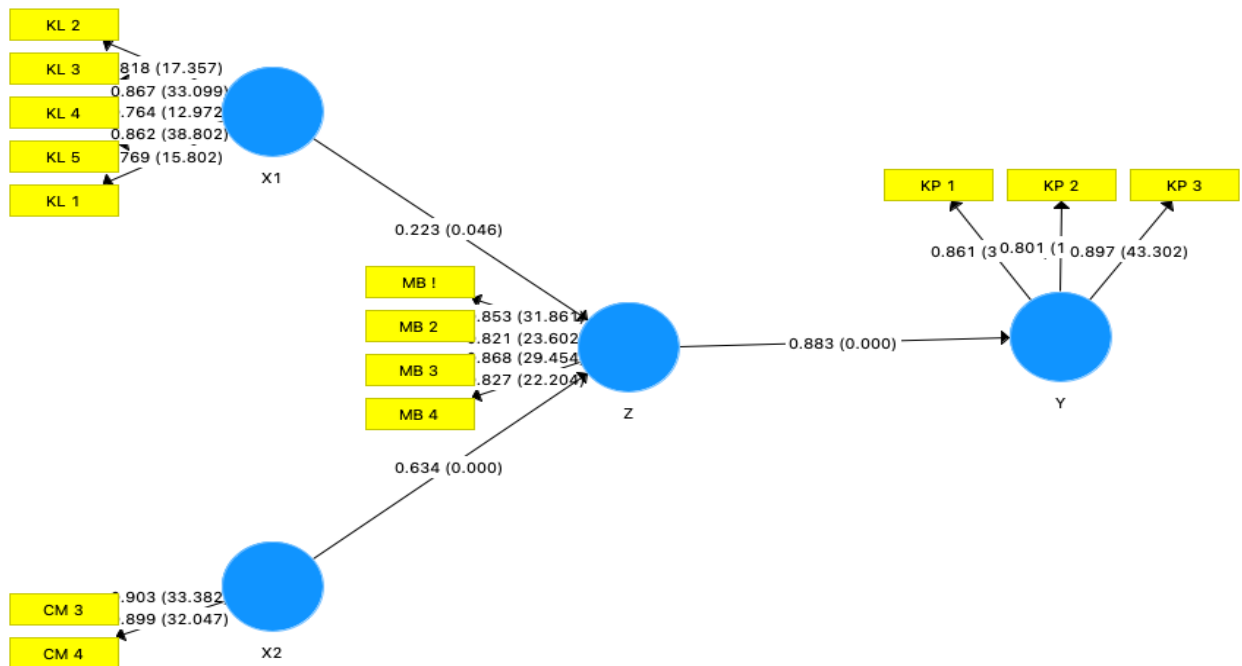
KP 1	KP 2	KP 3
4	5	4
3	3	4
4	3	4
3	3	3
3	1	2
2	3	2
3	5	3
3	2	4
4	3	4
5	5	5
3	3	3
3	2	1

4	3	4
5	5	5
3	1	3
4	2	3
4	3	4
4	4	4
5	4	5
4	4	4
4	2	3
3	2	3
4	2	3
2	1	1
3	3	3
4	4	5
4	2	4
5	5	5
3	3	3
3	5	2
3	3	4
5	4	4
5	5	5
4	4	4
4	3	4
3	3	3
3	2	3
3	1	4
4	3	4
4	4	4
3	1	1
4	4	4
4	2	3
4	4	5
4	4	4
4	3	4
3	5	5
5	5	5
4	4	4
3	4	4
5	4	5
4	2	3
5	5	5
5	2	4


4	3	4
3	3	4
2	2	2
4	5	4
3	3	4
3	3	4
4	4	4
3	3	4
4	3	4
4	3	3
5	3	5
3	3	4
4	3	5
4	4	4
5	5	5
4	3	4
5	1	4
5	5	5
4	4	4
5	5	5
4	3	3
2	1	2
4	3	4
1	4	1
3	4	5
2	4	2
3	3	3
2	1	3
3	3	4
3	2	5
5	4	5
4	2	3
3	3	3
3	3	4
4	3	4
3	3	3
3	3	3
3	2	3
4	2	3
4	4	4
3	3	3
3	2	3

4	3	4
3	3	3
2	2	3
5	5	5
5	4	5
4	3	4
4	4	4
5	5	4
4	4	4
4	4	5
3	3	3
4	2	4
3	3	3
5	5	5
5	5	5
2	2	2
2	4	2

Lampiran 1.6 Hasil Uji SmartPLS



Lampiran 1.7 Formulir Pengajuan Sidang Skripsi





	FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA	SPT-I/04/SOP-06/F-01
		No. Rekam

Nama Mahasiswa : Rahmat Hidayat
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021114
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Jasa Ekspedisi Di PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Generasi Z)
 Dosen Pembimbing : 1. Windarko, S.T., M.M
 Dosen Penguji : 1. JAD :
 : 2. JAD :
 : 3. JAD :
 Jadwal Sidang : Tempat : Hari/Tanggal:


Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	✓	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	✓	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	✓	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	✓	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	✓	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	✓	

Tangerang Selatan, 20 Juni 2024

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
			
Rahmat Hidayat	Windarko, S.T., M.M	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M, CMA

Lampiran 1.8 Formulir Penulisan Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-02
		No. Rekaman




Nama Mahasiswa : Rahmat Hidayat
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021114
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Jasa Ekspedisi di PT. Pos Indonesia (Studi Kepada Para Konsumen Generasi Z)

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Windarko, S.T., M.M.	0507088801	Widoro
2			



















Tangerang Selatan,

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,	
			
Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.	Windarko, S.T., M.M	Dosen Pembimbing 2



Lampiran 1.9 Formulir Bimbingan

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-03
		No. Rekam

Nama Mahasiswa : Rahmat Hidayat
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021114
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : "PENGARUH KEPUTUSAN KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN MINAT BELI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA EKSPEDISI DI PT.POS INDONESIA (STUDI KASUS PENGGUNA GENERASI Z)."

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	16 Feb / 2021	UBAH JUDUL		
2	23 Feb / 2021	Bab 1		
3	1 Maret / 2021	Revisi Bab 1		
4	4 Maret / 2021	Bab 2.		
5	15 Maret / 2021	Bab 3		
6	22 Maret / 2021	Revisi Bab 3		
7	13 Mei / 2021	Kuesioner		
8	23 Mei / 2021	Olan Data SmartPLS		
9	31 Mei / 2021	Bab 4		

*Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

		
Rahmat Hidayat	Windarko, ST., M.M.	Dosen Pembimbing 2