

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENGIRIMAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LAZADA PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

SITI WULAN APRIANI

8135163003



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

**THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY AND
DELIVERY ON LAZADA CUSTOMER SATISFACTION AT
STUDENTS OF UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

SITI WULAN APRIANI

8135163003



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesis Is Prepared As One Of The Requirements To Get A Bachelor Of
Education At The Faculty Of Economics, State University Of Jakarta**

MAYOR OF BUSINESS EDUCATION

FAKULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

SITI WULAN APRIANI, Pengaruh Kualitas Informasi dan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan di Lazada pada Mahasiswa UNJ. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Lazada pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 4,104 + 0,400 X_1 + 0,439 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200, X_1 bernilai sebesar 0,200 dan X_2 bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 , Y atas X_2 dan Y atas X_3 menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 4,852$ dan $t_{tabel} = 1,65529$, Y atas X_2 $t_{hitung} = 5,430$ dan $t_{tabel} = 1,65529$. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas informasi (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,919, pengiriman (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,917. Jadi, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dan pengiriman dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 , X_2 dan X_3 yang diperoleh sebesar 0,845 yang menunjukkan bahwa 84,5% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas informasi dan pengiriman. Sementara itu, sisanya 15,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Informasi, Pengiriman

ABSTRACT

SITI WULAN APRIANI, The Effect of Information Quality and Delivery on Customer Satisfaction at Lazada on UNJ Students. Faculty of Economics, Jakarta State University.

The purpose of this study was to determine the effect of information quality and delivery on Lazada customer satisfaction at Jakarta State University students. This research was conducted at the Faculty of Economics, Jakarta State University, for 6 months from January to June 2020. The research method that the researchers used was a survey method with a correlational approach, the population used was all Jakarta State students. The sampling technique used was purposive sampling technique of 150 people. The resulting regression equation is $Y = 4.104 + 0.400 X1 + 0.439 X2$. Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smirnov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y value of 0.200, X1 of value of 0.200 and X2 of value of 0.200. Because the significance level of the three variables > 0.05, it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X1, Y for X2 and Y for X3 produces significance value in Linearity, which is 0,000 < 0.05, so it can be concluded that it has a linear relationship. Next, a t test was carried out and Y was produced over X1 $t_{count} = 4.852$ and $t_{table} = 1.65529$, Y over X2 $t_{hitung} = 5.430$ and $t_{table} = 1.65529$. The correlation coefficient between the information quality variable (X1) to customer satisfaction (Y) is 0.919, delivery (X2) to customer satisfaction (Y) is 0.917. So, information quality has a positive and significant effect on customer satisfaction and delivery has a positive and significant effect on customer satisfaction.. Thus, it can be concluded that information quality and delivery has a positive and significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination of Y for X1, X2 and X3 obtained is 0.845 which shows that 84.5% of the purchase decision variable is determined by the quality of information and delivery. Meanwhile, the remaining 15.5% is influenced by other factors.






Keywords: Customer Satisfaction, Information Quality, Delivery

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua)		19 Agustus 2020
2	<u>Rahmi, SE, M.SM</u> NIP. 198305012018032001 (Sekretaris)		19 Agustus 2020
3	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001 (Penguji Ahli)		19 Agustus 2020
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		19 Agustus 2020
5	<u>Terrylina Arvinta M, SE, MM</u> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		19 Agustus 2020

Nama : Siti Wulan Apriani
No. Registrasi : 8135163003
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 30 Juli 2020

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINILITAS

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2020



Siti Wulan Apriani

NIM. 8135163003

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Siti Wulan Apriani
NIM : 8135163003
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : siti7498@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Informasi dan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan di Lazada pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2020

Penulis

(Siti Wulan Apriani)
nama dan tanda tangan

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“Memulai dengan penuh keyakinan
Menjalankan dengan penuh keikhlasan
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”*

“Jangan mudah menyerah atas apa yang sudah diusahakan, tapi ingatlah buah manisnya yang akan dipetik dikemudian hari”

”Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah: 286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lainnya)” (QS. Al-Insyirah: 6 – 7)

“Keridaan Allah tergantung kepada keridaan orang tua dan kemurkaan Allah tergantung kepada kemurkaan orang tua” (HR. Tirmidzi)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini Saya persembahkan untuk Ibu, Bapak dan adik Saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan menyayangi Saya dengan tulus untuk mengejar cita-cita Saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Bapak Nurdin dan Bu Terry yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas Informasi dan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan Lazada pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Usep Suhud Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.

5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Ibu Euis Teti dan Bapak Momon Karmon, serta adik saya Desty Monica Fitriyani yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
8. Aditya Aryobimo, yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku, Asti, Anggi, Miya, dan Siska serta teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, April 2020

Siti Wulan Apriani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kebaruan Penelitian	12
BAB II	15
KAJIAN PUSTAKA	15
A. Latar Belakang Teori	15
1. Kepuasan Pelanggan	15
2. Kualitas Informasi	21
3. Pengiriman	26
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	40
BAB III	44

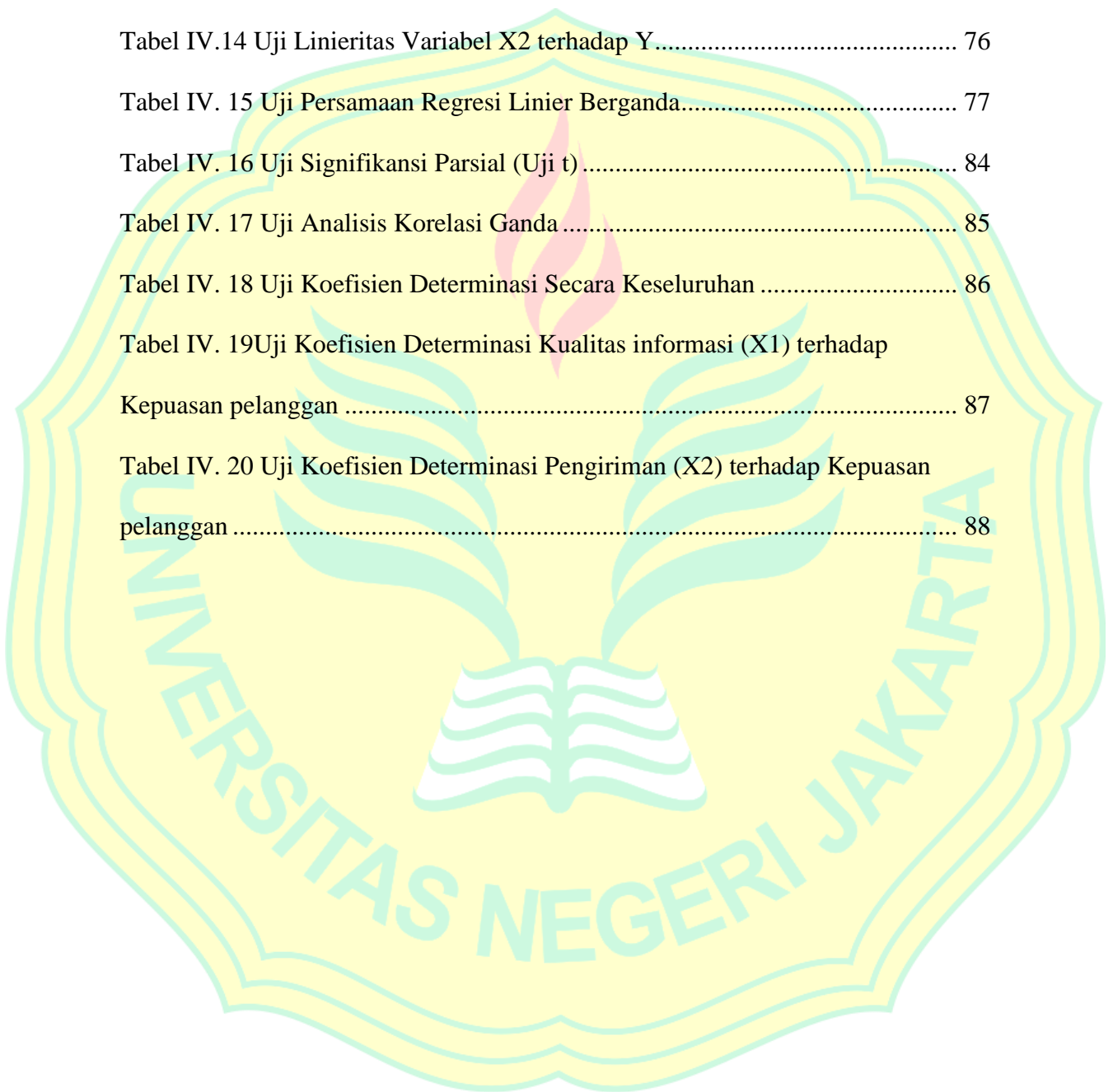
METODE PENELITIAN	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
1. Waktu Penelitian	44
2. Tempat Penelitian	44
B. Pendekatan Penelitian	44
1. Metode	44
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel	46
C. Populasi dan Sampel	47
1. Populasi	47
2. Sampel	47
D. Penyusunan Instrumen	49
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	49
2. Kualitas Informasi (Variabel X1)	54
3. Pengiriman (Variabel X2)	59
E. Teknik Pengumpulan Data	64
F. Teknik Analisis Data	64
1. Uji Persyaratan Analisis	64
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	66
3. Uji Hipotesis	67
4. Analisis Korelasi Ganda	67
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	68
BAB IV	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Deskripsi Data	60
1. Profil Responden	60
2. Profil Data	63
B. Pengujian Hipotesis	73
1. Pengujian Persyaratan Analisis	73
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	76
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	84

4. Pengujian Analisis Korelasi Ganda.....	85
5. Pengujian Koefisien Determinasi.....	86
C. Pembahasan.....	88
1. Kualitas informasi dan Pengiriman dengan Kepuasan pelanggan	88
2. Kualitas informasi dengan Kepuasan pelanggan.....	89
3. Pengiriman dengan Kepuasan pelanggan.....	90
BAB V	92
PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
1. Kualitas informasi dengan Kepuasan pelanggan.....	92
2. Pengiriman dengan Kepuasan pelanggan.....	93
B. Implikasi	93
C. Keterbatasan Penelitian.....	95
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	96
1. Perusahaan Lazada	97
2. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	181

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Jumlah Pengguna Internet.....	2
Tabel I. 2 Tabel Pengalaman Belanja Online Di Lazada Seputar Kualitas Informasi.....	9
Tabel I. 3 Tabel Pengalaman Belanja Online Di Lazada Seputar Pengiriman.....	10
Tabel II. 1 Tabel Hipotesis.....	42
Tabel III. 1 Kisi-kisi Intrumen Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan pelanggan.....	51
Tabel III. 3 Kisi-kisi Intrumen Kualitas Informasi.....	55
Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan pelanggan.....	56
Tabel III. 5 Kisi-kisi Intrumen Pengiriman.....	60
Tabel III. 6 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan pelanggan.....	61
Tabel IV. 1 Profil Usia Responden.....	61
Tabel IV. 2 Profil Program Studi Responden.....	62
Tabel IV. 3 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel IV. 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan pelanggan.....	64
Tabel IV. 5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan pelanggan.....	66
Tabel IV. 6 Statistika Deskriptif Kualitas informasi.....	67
Tabel IV. 7 Distribusi Frekuensi kualitas informasi.....	67
Tabel IV. 8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas informasi.....	69
Tabel IV. 9 Statistika Deskriptif Pengiriman.....	70
Tabel IV. 10 Distribusi Frekuensi Pengiriman.....	71

Tabel IV. 11 Rata-rata Hitung Skor Indikator Pengiriman.....	73
Tabel IV. 12 Uji Normalitas	74
Tabel IV. 13 Uji Linieritas Variabel X1 terhadap Y.....	75
Tabel IV.14 Uji Linieritas Variabel X2 terhadap Y.....	76
Tabel IV. 15 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel IV. 16 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	84
Tabel IV. 17 Uji Analisis Korelasi Ganda.....	85
Tabel IV. 18 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan	86
Tabel IV. 19 Uji Koefisien Determinasi Kualitas informasi (X1) terhadap Kepuasan pelanggan	87
Tabel IV. 20 Uji Koefisien Determinasi Pengiriman (X2) terhadap Kepuasan pelanggan	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Data Hasil Survei Alasan Responden Menyukai Belanja Online.....	3
Gambar I. 2 Data Pertumbuhan Belanja Online	4
Gambar I. 3 Top Situs Belanja Online Berdasarkan Pengunjung Web Bulanan....	6
Gambar III. 1 Konstelasi X1 dan X2 (Kualitas Informasi dan Pengiriman) dengan Y (Kepuasan Pelanggan).....	46
Gambar IV. 1 Grafik Usia Responden	61
Gambar IV. 2 Grafik Program Studi Responden	62
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	65
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kualitas informasi	68
Gambar IV. 5 Grafik Histogram Pengiriman.....	72
Gambar IV. 6 Grafik Hubungan antara Kualitas informasi dan Pengiriman dengan Kepuasan pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 4,134 + 0,498 X1 + 0,340 X2$	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	105
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi.....	106
Lampiran 3 Survei Awal Penelitian	107
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) 108	
Lampiran 5 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	110
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	111
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	112
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	113
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Informasi)..	114
Lampiran 10 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	116
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	117
Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	118
Lampiran 13 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X1 (Kualitas Informasi)	119
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Pengiriman)	120
Lampiran 15 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Pengiriman).....	122
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Pengiriman).....	123
Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Pengiriman)	124

Lampiran 18 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X2 (Pengiriman).....	125
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	126
Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	129
Lampiran 21 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	132
Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	133
Lampiran 23 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	134
Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Informasi)	135
Lampiran 25 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Informasi)	138
Lampiran 26 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	141
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Informasi)	142
Lampiran 28 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	143
Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Pengiriman).....	144
Lampiran 30 Data Mentah Variabel X2 (Pengiriman).....	147
Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Pengiriman)	150
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Pengiriman)	151
Lampiran 33 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Pengiriman)	152

Lampiran 34 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Informasi) dan X2 (Pengiriman) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)	153
Lampiran 35 Perhitungan Uji Normalitas	157
Lampiran 36 Perhitungan Uji Kelinearian Regresi X_1 dengan Y	158
Lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$...	159
Lampiran 38 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_1 dengan Y	160
Lampiran 39 Perhitungan Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X_1 dengan Y	161
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 dengan Y	162
Lampiran 41 Perhitungan Uji Kelinearian Regresi X_2 dengan Y	163
Lampiran 42 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$...	164
Lampiran 43 Perhitungan Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X_2 dengan Y	165
Lampiran 44 Perhitungan Koefisien Determinasi X_2 dengan Y	166
Lampiran 45 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2$	167
Lampiran 46 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_1 dan X_2 dengan Y.....	168
Lampiran 47 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X_1 dan X_2 dengan Y	169
Lampiran 48 Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 dan X_2 dengan Y.....	170
Lampiran 49 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	171
Lampiran 50 Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson	172
Lampiran 51 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F	173
Lampiran 52 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	174
Lampiran 53 Daftar Nama Responden Uji Coba	175

Lampiran 54 Daftar Nama Responden Survei Final..... 176

Lampiran 55 Hasil Uji Turnitin 180

