

LAMPIRAN

Angket Pelanggan

Tujuan dari penyebaran angket ini adalah untuk pembuatan tugas akhir di PT. LIMA PUTRI UTAMA. Mohon kesediaan saudara untuk mengisi angket berikut ini berdasarkan apa yang anda rasakan selama memakai jasa dari ekspedisi PT. LIMA PUTRI UTAMA.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner disediakan alternatif jawaban. Saudara diminta untuk memilih salah satu dari alternatif yang tersedia dengan cara memberi tanda (√) pada tempat jawaban yang sudah ada.
2. Keterangan alternatif jawaban kuisisioner untuk pertanyaan tentang pelayanan:
Sangat Tidak Memuaskan = STM
Tidak Memuaskan = TM
Kurang Memuaskan = KM
Memuaskan = M
Sangat Memuaskan = SM
3. Identitas anda dijamin kerahasiaannya.

I. Profil Pelanggan

1. Jenis kelamin saudara? laki-laki perempuan
2. Berapa usia anda sekarang?
 < 20 th 20 th – 30 th 31 th – 40 th > 40 th
3. Apakah anda mewakili diri anda sendiri atau mewakili perusahaan dalam memilih ekspedisi PT. LIMA PUTRI UTAMA sebagai ekspedisi yang anda gunakan?
 diri sendiri perusahaan
4. Darimana anda mengenal atau mengetahui ekspedisi PT. LIMA PUTRI UTAMA?
 tahu sendiri pelanggan baru PT. LIMA PUTRI UTA
 pelanggan lama PT. LIMA PUTRI UTAMA
5. Apa alasan anda memilih ekspedisi PT. LIMA PUTRI UTAMA sebagai ekspedisi yang anda gunakan?
.....
.....
.....
6. Sudah berapa kali anda menggunakan jasa ekspedisi PT. LIMA PUTRI UTAMA? (jika 1 x , pertanyaan no. 5 tidak perlu dijawab)
 1 x lebih dari 1 x, berapa kali?.....
7. Sudah berapa lama anda menggunakan ekspedisi PT. LIMA PUTRI UTAMA?
 < 1 th 1 th – 2 th 2 th – 3 th > 3 th
8. Berapa kuantitas volume barang yang biasa anda kirimkan dengan menggunakan ekspedisi PT. LIMA PUTRI UTAMA?
 < 1 kontainer 1 kontainer – 2 kontainer > 2 kontainer
9. Apakah anda pernah menggunakan ekspedisi lain untuk mengirimkan barang ke Dili setelah mengenal ekspedisi PT. LIMA PUTRI UTAMA? (jika tidak, tidak perlu menjawab pertanyaan no. 9) ya tidak
10. Kenapa anda menggunakan ekspedisi lain dalam mengirimkan barang anda ke Dili?
.....
.....
.....
11. Pernahkah anda mengajukan komplain ke ekspedisi PT. LIMA PUTRI UTAMA?
 tidak ya, dalam hal apa?.....
12. Mohon saran dan kritik anda untuk ekspedisi PT. LIMA PUTRI UTAMA?
.....
.....
.....

Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan / pernyataan	1	2	3	4	5
		STM	TM	KM	M	SM
1	Ketepatan waktu keberangkatan kapal					
2	Ketepatan waktu kedatangan kapal					
3	Ketepatan waktu pengiriman(on time delivery)					
4	Ketepatan perhitungan volume barang					
5	Keramahan dalam pelayanan					
6	Tanggapan terhadap klaim pelanggan					
7	Keamanan barang					
8	Tarif yang diberikan					

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PLY1	3.9000	.3030	50.0
2.	PLY2	3.9400	.2399	50.0
3.	PLY3	3.8000	.4041	50.0
4.	PLY4	3.9200	.2740	50.0
5.	PLY5	4.6200	.5303	50.0
6.	PLY6	3.9600	.3476	50.0
7.	PLY7	3.7600	.4314	50.0
8.	PLY8	3.7800	.4185	50.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	31.6800	4.3853	2.0941	8

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PLY1	27.7800	3.6853	.5227	.8314
PLY2	27.7400	3.7473	.6249	.8262
PLY3	27.8800	3.0465	.8334	.7884
PLY4	27.7600	3.6147	.6674	.8194
PLY5	27.0600	3.4861	.3121	.8756
PLY6	27.7200	3.7976	.3447	.8502
PLY7	27.9200	3.0547	.7589	.7981
PLY8	27.9000	3.0306	.8096	.7910

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 8

Alpha = .8429

No	pp1	pp 2	pp 3	pp 4	pp 5	pp 6	pp 7	pp 8	pp 9	pp 10
1	1	3	1	3	Service baik	2	3	3	2	
2	2	2	2	3	Reputasi baik	2	2	1	2	
3	1	2	2	3	Reputasi baik	1	0	3	1	Kapasitas sudah penuh
4	1	4	1	1	Service baik	2	4	3	1	Waktu keberangkatan berbeda
5	1	3	2	3	Mencoba	1	0	1	2	
6	1	3	2	3	Reputasi baik	2	1	2	2	
7	2	2	2	1	Service baik	2	2	2	2	
8	1	3	2	3	Service baik	2	3	3	1	Kapasitas sudah penuh
9	1	4	2	1	Service baik	2	4	3	1	Waktu keberangkatan berbeda
10	1	3	2	1	Sevice baik	2	2	3	2	
11	1	3	1	1	Service baik	1	0	1	1	Waktu keberangkatan berbeda
12	1	4	1	3	Service baik	2	3	2	1	Waktu keberangkatan berbeda
13	2	2	2	2	Service baik	2	1	1	2	
14	1	2	2	3	Mencoba	1	0	2	2	
15	1	4	2	3	Service baik	2	3	4	1	Waktu keberangkatan berbeda
16	1	3	1	1	Reputasi baik	2	3	3	1	Waktu keberangkatan berbeda
17	1	3	2	3	Service baik	2	2	2	1	Kapasitas sudah penuh
18	1	4	1	3	Service baik	2	2	1	2	
19	1	4	1	2	Service baik	2	4	2	2	
20	2	3	2	3	Service baik	2	1	2	2	
21	2	2	2	3	Reputasi baik	2	1	2	1	Waktu keberangkatan berbeda
22	1	3	2	1	Mencoba	1	0	1	2	
23	1	2	1	1	Service baik	1	0	1	1	Kapasitas sudah penuh
24	2	4	1	1	Service baik	2	2	2	1	Waktu keberangkatan berbeda
25	1	4	1	1	Mencoba	1	0	1	1	Tarif lebih murah
26	2	2	2	3	Reputasi baik	1	0	1	1	Waktu keberangkatan berbeda
27	1	3	1	1	Reputasi baik	1	0	1	1	Kapasitas sudah penuh
28	1	3	1	1	Mencoba	1	0	1	1	Tarif lebih murah
29	1	2	1	1	Mencoba	1	0	1	2	
30	1	2	1	1	Reputasi baik	1	0	1	2	
31	2	2	2	3	Service baik	2	3	2	2	
32	1	2	2	3	Reputasi baik	2	2	2	1	Tarif lebih murah
33	2	2	1	1	Mencoba	1	0	1	2	
34	2	2	2	1	Service baik	2	2	2	2	
35	1	3	2	1	Mencoba	1	0	1	1	Tarif lebih murah
36	1	3	2	3	Service baik	2	3	3	2	
37	1	3	2	3	Service baik	2	3	3	2	
38	2	2	2	1	Service baik	2	3	3	2	
39	1	2	2	3	Service baik	2	2	2	2	
40	2	2	2	3	Service baik	2	2	3	2	
41	1	3	2	3	Reputasi baik	2	4	3	2	
42	1	3	1	1	Mencoba	1	0	1	2	
43	2	2	2	3	Service baik	2	3	3	2	
44	1	3	2	3	Service baik	2	3	3	1	Waktu keberangkatan berbeda
45	1	2	1	1	Service baik	2	3	1	2	
46	1	2	2	1	Service baik	2	4	3	2	
47	2	3	2	3	Service baik	2	2	1	2	
48	1	2	2	1	Service baik	2	3	3	2	
49	1	3	1	1	Reputasi baik	1	0	1	1	Kapasitas sudah penuh
50	1	3	1	1	Mencoba	1	0	1	1	Tarif lebih murah

pp 11.1	pp 11.2	pp 12
1		Tarif diturunkan
1		OTD diperhatikan
2	Barang hilang	Kapasitas kontainer diperbesar
1		Frekuensi keberangkatan diperbanyak
1		Tarif diturunkan
1		Tarif diturunkan
1		Buruh lapangan ditertibkan
1		Kapasitas kontainer diperbesar
2	Barang hilang	Keamanan barang diperhatikan
1		Kapasitas kontainer diperbesar
1		Frekuensi keberangkatan diperbanyak
1		Tarif diturunkan
1		Buruh lapangan ditertibkan
1		Buruh lapangan ditertibkan
1		Tarif diturunkan
1		Frekuensi keberangkatan diperbanyak
1		OTD diperhatikan
1		Kinerja dipertahankan
1		Buruh lapangan ditertibkan
1		Tarif diturunkan
2	Kubikasi barang	Pengukuran kubikasi diperhatikan
1		Tarif diturunkan
1		Tarif diturunkan
1		Tarif diturunkan
1		Tarif diturunkan
1		Frekuensi keberangkatan diperbanyak
1		Kapasitas kontainer diperbesar
1		Tarif diturunkan
1		Kinerja dipertahankan
1		Kinerja dipertahankan
1		Kinerja dipertahankan
1		Tarif diturunkan
1		Kinerja dipertahankan
1		Tarif diturunkan
1		Tarif diturunkan
1		Tarif diturunkan
1		Kinerja dipertahankan
1		OTD diperhatikan
1		Frekuensi keberangkatan diperbanyak
1		Kapasitas kontainer diperbesar
1		Tarif diturunkan
1		OTD diperhatikan
1		Tarif diturunkan
1		Frekuensi keberangkatan diperbanyak
1		Kinerja dipertahankan
1		Frekuensi keberangkatan diperbanyak
1		Buruh lapangan ditertibkan
1		Kinerja dipertahankan
1		Kapasitas kontainer diperbesar
1		Tarif diturunkan

Kuisisioner

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan, saya harapkan kesediaan Saudara / i agar dapat meluangkan sedikit waktunya dalam mengisi kuisisioner ini. Mohon pertanyaan yang ada dalam kuisisioner ini, dijawab dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya sehingga penelitian ini dapat berguna, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

I. Petunjuk Pengisian

1. Setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner disediakan beberapa alternatif jawaban. Saudara diminta untuk memilih salah satu dari alternatif yang tersedia dengan cara memberi tanda (√) pada tempat jawaban yang sudah ada.
2. Keterangan alternatif jawaban kuisisioner untuk pertanyaan yang berkaitan dengan motivasi, perilaku pemilik dan perilaku organisasi:
Sangat Tidak Setuju = STS Setuju = S
Tidak Setuju = TS Sangat Setuju = SS
Biasa Saja = BS
3. Bila ada pernyataan yang kurang jelas, saudara dapat bertanya kepada penyebar kuisisioner.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah, jawaban yang ada adalah sesuai keadaan diri anda yang sebenarnya.
5. Kerahasiaan identitas anda dijamin sepenuhnya.

II. Profil Responden

1. Jenis kelamin saudara? laki-laki perempuan
2. Berapa usia anda sekarang?
 <20 th 20 th – 30 th 31 th – 40 th > 40 tahun
3. Tingkat pendidikan terakhir / yang ditempuh saat ini?
 SD SMP SMA / SMK S1 Diploma
4. Status: (Jika belum menikah pertanyaan no. 5 dan 6 tidak perlu dijawab)
 menikah belum menikah duda janda
5. Status pasangan: bekerja tidak bekerja
6. Jumlah anak: tidak punya 1 orang 2 orang 3 orang >3 orang
7. Berapa lama anda bekerja di perusahaan ini?
 < 1 th 1 – 3 th 4 – 6 th > 6 th
8. Anda bekerja pada bagian?
 Administrasi Dokumen Operasional Keuangan Lapangan
9. Saudara sudah bekerja di bagian tersebut selama?
 < 1 th 1 – 3 th 4 – 6 th > 6 th
10. Sebelum anda bekerja di perusahaan ini, berapa kali anda bekerja di perusahaan lain?
 Tidak pernah 1 x 2 x 3 x 4 x > 4 x
11. Alasan saudara bekerja di perusahaan ini?
 menafkahi keluarga membantu keluarga mencari pengalaman kerja
 menghidupi diri sendiri lain-lain.....
12. Di mana tempat tinggal saudara?
 Surabaya, di kecamatan..... di luar Surabaya, di kota....., kecamatan.....
13. Status tempat tinggal:
 rumah sendiri kontrakan kost ikut saudara ikut orang tua
14. Gaji per bulan:
 Rp 500.000 – Rp 1.000.000 Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000 >Rp 1.500.000
15. Pengeluaran per bulan:(Jika sudah berkeluarga berarti yang dimaksud pengeluaran rumah tangga, jika belum berarti pengeluaran pribadi)
 Rp 500.000 – Rp 1.000.000 Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000
 Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000 > Rp 2.000.000

III. Motivasi

No	Pertanyaan / pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	BS	S	SS
1	Anda puas dengan pekerjaan saudara sekarang					
2	Bekerja di perusahaan ini aman dan menyenangkan					
3	Hubungan antar karyawan hangat dan penuh kekeluargaan					
4	Alat-alat bantu pekerjaan sudah memadai					
5	Anda tidak menghindar dari tanggung jawab					
6	Anda merasa puas dengan segala kebijakan atasan					
7	Anda ingin hasil kerja dihargai oleh atasan					
8	Anda selalu berupaya untuk menunjukkan hasil kerja yang maksimal dalam pekerjaan anda					
9	Anda berusaha memperoleh kesempatan untuk maju dan berkembang dalam pekerjaan ini					
10	Gaji yang diberikan memuaskan					
11	Penghargaan (bonus) yang diberikan memuaskan					
12	Anda berusaha memperoleh penghargaan dari pekerjaan yang dilakukan dengan baik.					
13	Anda selalu berusaha mentaati kebijakan dan peraturan perusahaan.					

No	Pertanyaan / Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	BS	S	SS
1	Atasan anda seorang yang tegas dan berwibawa					
2	Atasan anda tidak pernah marah-maraha tanpa alasan jelas					
3	Atasan anda seorang yang disiplin dalam bekerja					
4	Atasan anda memiliki pribadi yang menyenangkan					
5	Atasan dan karyawan memiliki komunikasi yang baik					
6	Atasan anda bersedia mendengarkan pendapat saudara					
7	Atasan anda memberikan pujian bila pekerjaan anda bagus					
8	Atasan terlibat secara langsung untuk menciptakan kerjasama diantara para karyawan dan atasan					

V. Perilaku Organisasi

No	Pertanyaan / Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	BS	S	SS
1	Anda tidak pernah bermasalah dengan pimpinan anda					
2	Anda tidak pernah memiliki masalah dengan rekan kerja					
3	Sesama karyawan saling tolong menolong dalam pekerjaan					
4	Keluarga anda mendukung anda bekerja di perusahaan ini					
5	Anda menganggap bekerja adalah bagian dari hidup					

IVASIS KARYAWAN

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
M1	3.5333	.9904	15.0
M2	3.7333	.5936	15.0
M3	4.0000	.7559	15.0
M4	3.5333	.9155	15.0
M5	4.0000	1.0000	15.0
M6	3.6000	.8281	15.0
M7	4.2000	.7746	15.0
M8	4.4667	.6399	15.0
M9	4.3333	.7237	15.0
M10	2.9333	.7037	15.0
M11	2.8667	.7432	15.0
M12	3.7333	.9612	15.0
M13	4.0000	.5345	15.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	48.9333	48.6381	6.9741	13

Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
45.4000	39.9714	.6137	.8934
45.2000	43.6000	.5977	.8941
44.9333	42.2095	.5963	.8933
45.4000	39.6857	.7035	.8880
44.9333	39.6381	.6353	.8922
45.3333	40.8095	.6751	.8895
44.7333	42.0667	.5943	.8933
44.4667	42.8381	.6435	.8920
44.6000	42.9714	.5420	.8956
46.0000	43.0000	.5572	.8950
46.0667	42.7810	.5456	.8954
45.2000	39.4571	.6838	.8892
44.9333	44.2095	.5828	.8951

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

Number of Cases = 15.0

N of Items = 13

Alpha = .9003

PERILAKU PIMPINAN

PERILAKU PIMPINAN

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PP1	3.3333	.8165	15.0
2.	PP2	4.1333	.7432	15.0
3.	PP3	3.0000	.8452	15.0
4.	PP4	3.8667	.6399	15.0
5.	PP5	4.0667	.5936	15.0
6.	PP6	3.5333	.7432	15.0
7.	PP7	3.2667	.7988	15.0
8.	PP8	3.9333	.7037	15.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	29.1333	18.4095	4.2906	8

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PP1	25.8000	13.6000	.6879	.8480
PP2	25.0000	14.5714	.5791	.8601
PP3	26.1333	12.8381	.8020	.8335
PP4	25.2667	15.2095	.5591	.8620
PP5	25.0667	15.2095	.6150	.8576
PP6	25.6000	14.2571	.6414	.8534
PP7	25.8667	14.2667	.5808	.8606
PP8	25.2000	14.8857	.5577	.8621

Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0

N of Items = 8

Alpha = .8709

PERILAKU ORGANISASI

PERILAKU ORGANISASI

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PO1	3.7333	1.2228	15.0
2.	PO2	3.2000	1.1464	15.0
3.	PO3	3.6000	.8281	15.0
4.	PO4	4.0667	.5936	15.0
5.	PO5	3.8667	.6399	15.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	18.4667	11.4095	3.3778	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PO1	14.7333	6.2095	.6079	.7403
PO2	15.2667	6.3524	.6477	.7156
PO3	14.8667	8.2667	.5160	.7573
PO4	14.4000	8.9714	.5865	.7530
PO5	14.6000	8.6857	.6135	.7427

Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0

N of Items = 5

Alpha = .7836

Profil Karyawan

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P12.1	P12.2	P13	P14	P15
1	2	3	1	1	2	4	3	4	1	1	1	Tandes		1	1	1
1	2	2	1	2	3	4	5	4	2	1	1	Tanah merah		1	1	1
1	2	3	2	0	0	2	5	2	2	4	1	Sawah		3	1	1
1	4	3	1	1	3	4	5	4	3	3	2		Sidoarjo, Gebang	3	2	2
1	2	3	1	1	1	3	5	3	1	3	1	Kenjeran		1	1	1
1	2	1	1	1	1	3	5	2	2	4	1	Gentengkali		3	1	1
2	2	3	1	1	2	4	1	3	1	2	1	Tegalsari		1	1	1
2	3	3	1	1	3	4	3	4	2	1	1	Bubutan		1	1	1
2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	1	1	Krembangan		5	1	2
2	4	3	1	1	4	4	2	3	1	2	1	Sawah		5	1	2
2	2	3	1	1	1	3	2	3	2	3	1	Kenjeran		5	1	1
2	2	4	2	0	0	1	2	1	1	3	1	Kenjeran		5	1	1
2	2	4	1	1	2	3	2	3	1	2	1	Pabean Cantikan		5	1	1
2	2	4	2	0	0	1	4	1	1	3	1	Kenjeran		5	1	1
2	2	4	1	1	1	1	5	3	1	3	1	Bubutan		5	1	1

m1	m2	m3	m4	m5	m6	m7	m8	m9	m10	m11	m12	m13
2	3	3	3	2	3	4	5	5	3	2	3	3
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5
4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3
2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	4
4	3	4	3	4	4	5	5	5	2	2	4	4
3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	4	4
4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4
4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5

Perilaku Pemilik

pp1	pp2	pp3	pp4	pp5	pp6	pp7	pp8
3	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	5	5	4	4	5
3	3	3	4	4	2	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	2	3	4	4	3	4
3	4	3	5	4	3	3	4
3	5	4	4	5	4	4	5
3	4	3	4	4	4	3	3
1	4	1	3	4	2	1	4
3	4	3	4	4	3	3	3
4	5	4	4	5	4	3	5
4	5	3	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4
4	5	3	4	4	4	4	4

Perilaku Organisasi

PO1	PO2	PO3	PO4	PO5
3	3	3	3	3
3	2	3	4	4
4	4	3	3	4
5	4	5	5	5
3	2	2	4	3
4	4	3	4	3
2	2	4	4	4
4	2	4	4	3
1	1	4	4	4
4	4	3	4	4
5	5	5	5	5
5	4	4	5	4
3	4	4	4	4
5	3	3	4	4
5	4	4	4	4

PERPUSTAKAAN
Universitas Negeri Widyadarmas
SUKABADI