

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Kisi – Kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Jumlah Item	Nomor
Pengetahuan (X1)	1. Pendidikan dan pengalaman kerja	1	1
	2. Pemahaman prosedur kerja	1	2
	3. Pemahaman produk dan layanan	1	3
	4. Kemampuan pemecahan masalah	1	4
Keterampilan (X2)	1. Komunikasi	1	5
	2. Kemampuan menggunakan alat teknologi	1	6
	3. Keterampilan multitasking	1	7
Tanggung Jawab (X3)	1. Menjalankan tugas dengan tanggung jawab	1	8
	2. Ketepatan waktu	1	9 10
	3. Kerjasama tim	1	
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kualitas dan kuantitas sesuai target	1	11
	2. Pelayanan	1	12
	3. Produk dan jasa	1	13
	4. Penanganan keluhan dan saran	1	14
	5. Fasilitas	1	15

Lampiran 2

Instrumen Kuesioner

Variabel	Indikator	Pernyataan
Pengetahuan (X1)	Pendidikan dan pengalaman kerja	Staf PT Samudera Makmur Agensi memiliki pendidikan dan pengalaman kerja yang memadai dalam mendukung pelaksanaan tugas keagenan kapal.
	Pemahaman produk dan layanan	Staf PT Samudera Makmur Agensi memahami dengan baik prosedur kerja yang berlaku di perusahaan.
	Kemampuan pemecahan masalah	Staf PT Samudera Makmur Agensi memahami produk dan layanan yang ditawarkan perusahaan keagenan kepada pelanggan.
	Pemahaman produk dan layanan	Staf PT Samudera Makmur Agensi mampu memecahkan masalah yang muncul dalam pelaksanaan tugas keagenan kapal.
Keterampilan (X2)	Komunikasi	Staf PT Samudera Makmur Agensi mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan maupun rekan kerja.
	Kemampuan menggunakan alat teknologi	Staf PT Samudera Makmur Agensi terampil menggunakan alat atau teknologi pendukung pekerjaan.
	Keterampilan multitasking	Staf PT Samudera Makmur Agensi mampu mengerjakan beberapa tugas secara bersamaan dengan baik.

Tanggung Jawab (X3)	Menjalankan tugas dengan tanggung jawab	Staf PT Samudera Makmur Agensi selalu menjalankan tugas sesuai peran dan tanggung jawab yang diberikan.
	Ketepatan waktu	Staf PT Samudera Makmur Agensi selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
	Kerjasama tim	Staf PT Samudera Makmur Agensi mampu bekerja sama dengan baik dalam tim untuk mencapai target perusahaan.
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas dan kuantitas sesuai target	Hasil layanan keagenan kapal yang saya terima sesuai dengan target dan kebutuhan saya.
	Pelayanan	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Samudera Makmur Agensi.
	Produk dan jasa	Produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan harapan saya.
	Penanganan keluhan dan saran	Perusahaan menanggapi keluhan atau saran saya dengan baik.
	Fasilitas	Fasilitas yang disediakan perusahaan mendukung kenyamanan dan kelancaran layanan yang saya terima.

Lampiran Kuesioner

Pertanyaan

Jawaban

Setelan

Bagian 1 dari 5

Kuesioner Penelitian "Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Tanggung Jawab Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Samudera Makmur Agensi"

B I U ↺ ↻

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh
Selamat pagi/siang/malam,

Saya Ika Rahmania Rizky, mahasiswa Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Semarang, saat ini sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul "**PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANGGUNG JAWAB SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI**". Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan.

PETUNJUK PENGISIAN
Intruksi : Yang terhormat saudara/i (responden), dibawah ini terdapat beberapa pernyataan. Mohon dibaca dan dipahami setiap pertanyaan tersebut berdasarkan skala likert 1-5 dengan informasi sebagai berikut:

Keterangan nilai kolom jawaban di bawah ini :

5 = Sangat Setuju
4 = Setuju
3 = Cukup
2 = Tidak Setuju
1 = Sangat Tidak Setuju

Saya sangat menghargai partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Seluruh informasi yang saudara/i berikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terimakasih atas kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda untuk berpartisipasi.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh

Saya hormat,

Ika Rahmania Rizky
Mahasiswi Program D4 Transportasi Laut
Politeknik Maritim Negeri Indonesia

Nama *

Teks jawaban singkat

Usia *

☐ < 20 tahun

☐ 20-29 tahun

☐ 30-39 tahun

☐ 40-49 tahun

111

Jabatan



Pilihan ganda



☐ Marine Superintendent



☐ Awak Kapal



☐ Staff Operasional



☐ Lainnya...



☐ Tambahkan opal



Wajib diisi



Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 5

X1 PENGETAHUAN



Deskripsi (opsional)

1. Staf PT Samudera Makmur Agensi memiliki pendidikan dan pengalaman kerja yang memadai dalam mendukung pelaksanaan tugas keagenan kapal.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju



Sangat Setuju

2. Staf PT Samudera Makmur Agensi memahami dengan baik prosedur kerja yang berlaku di perusahaan.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju



Sangat Setuju

3. Staf PT Samudera Makmur Agensi memahami produk dan layanan yang ditawarkan perusahaan keagenan kepada pelanggan.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju



Sangat Setuju

4. Staf PT Samudera Makmur Agensi mampu memecahkan masalah yang muncul dalam pelaksanaan tugas keagenan kapal.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju



Sangat Setuju

Bagian 3 dari 5

X2 KETERAMPILAN

Deskripsi (opsional)

5. Staf PT Samudera Makmur Agensi mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan maupun rekan kerja.

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

6. Staf PT Samudera Makmur Agensi terampil menggunakan alat atau teknologi pendukung pekerjaan.

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

7. Staf PT Samudera Makmur Agensi mampu mengerjakan beberapa tugas secara bersamaan dengan baik.

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Setelah bagian 3 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 4 dari 5

X3 TANGGUNG JAWAB

Deskripsi (opsional)

8. Staf PT Samudera Makmur Agensi selalu menjalankan tugas sesuai peran dan tanggung jawab yang diberikan.

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

9. Staf PT Samudera Makmur Agensi selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

10. Staf PT Samudera Makmur Agensi mampu bekerja sama dengan baik dalam tim untuk mencapai target perusahaan.

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Setelah bagian 4 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 5 dari 5

Y KEPUASAN PELANGGAN

Deskripsi (opsional)

11. Hasil layanan keagenan kapal yang saya terima sesuai dengan target dan kebutuhan saya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

12. Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Samudera Makmur Agensi.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

13. Produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan harapan saya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

14. Perusahaan menanggapi keluhan atau saran saya dengan baik.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

15. Fasilitas yang disediakan perusahaan mendukung kenyamanan dan kelancaran layanan yang saya terima.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

1. Pertanyaan tambahan berikan kritik dan saran anda untuk meningkatkan kinerja tim/pelayanan:

Teks jawaban panjang

Link Google Form Penelitian :

<https://bit.ly/KuesionerPenelitianPengaruhPengetahuan>

LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS VARIABEL PENGETAHUAN (X1)

DIOLAH DENGAN SPSS V.26

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	PENGETAHUAN
X1	Pearson Correlation	1	.482**	.284*	.580**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.031	.000	.000
	N	58	58	58	58	58
X2	Pearson Correlation	.482**	1	.130	.583**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.329	.000	.000
	N	58	58	58	58	58
X3	Pearson Correlation	.284*	.130	1	.381**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.031	.329		.003	.000
	N	58	58	58	58	58
X4	Pearson Correlation	.580**	.583**	.381**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003		.000
	N	58	58	58	58	58
PENGETAHUAN	Pearson Correlation	.776**	.745**	.593**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58	58

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS VARIABEL KETERAMPILAN (X2)

DIOLAH DENGAN SPSS V.26

		Correlations			
		X1	X2	X3	KETERAMPILAN
X1	Pearson Correlation	1	.267*	.436**	.761**
	Sig. (2-tailed)		.043	.001	.000
	N	58	58	58	58
X2	Pearson Correlation	.267*	1	.364**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.043		.005	.000
	N	58	58	58	58
X3	Pearson Correlation	.436**	.364**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005		.000
	N	58	58	58	58
KETERAMPILAN	Pearson Correlation	.761**	.685**	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS VARIABEL TANGGUNG JAWAB (X3)

SPSS V.26

Correlations

		X1	X2	X3	TANGGUNG JAWAB
X1	Pearson Correlation	1	.585**	.329*	.784**
	Sig. (2-tailed)		.000	.012	.000
	N	58	58	58	58
X2	Pearson Correlation	.585**	1	.501**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	58	58	58	58
X3	Pearson Correlation	.329*	.501**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000		.000
	N	58	58	58	58
TANGGUNG JAWAB	Pearson Correlation	.784**	.874**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 6 UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	KEPUASAN PELANGGAN
Y1	Pearson Correlation	1	.412**	.418**	.544**	.538**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000	.000	.000
	N	58	58	58	58	58	58
Y2	Pearson Correlation	.412**	1	.425**	.367**	.164	.691**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.005	.219	.000
	N	58	58	58	58	58	58
Y3	Pearson Correlation	.418**	.425**	1	.301*	.276*	.684**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.022	.036	.000
	N	58	58	58	58	58	58
Y4	Pearson Correlation	.544**	.367**	.301*	1	.212	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.022		.110	.000
	N	58	58	58	58	58	58
Y5	Pearson Correlation	.538**	.164	.276*	.212	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000	.219	.036	.110		.000
	N	58	58	58	58	58	58
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.832**	.691**	.684**	.697**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58	58	58

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 7 UJI RELIABILITAS PENGETAHUAN (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	4

LAMPIRAN 8 UJI RELIABILITAS KETERAMPILAN (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	3

LAMPIRAN 9 UJI RELIABILITAS TANGGUNG JAWAB (X3)

Reliability Statistics

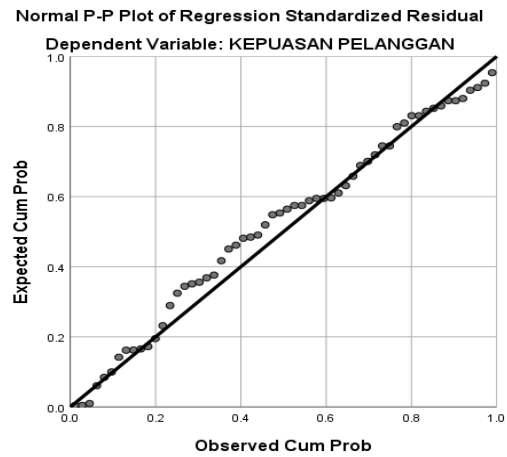
Cronbach's Alpha	N of Items
.730	3

LAMPIRAN 10 UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y)

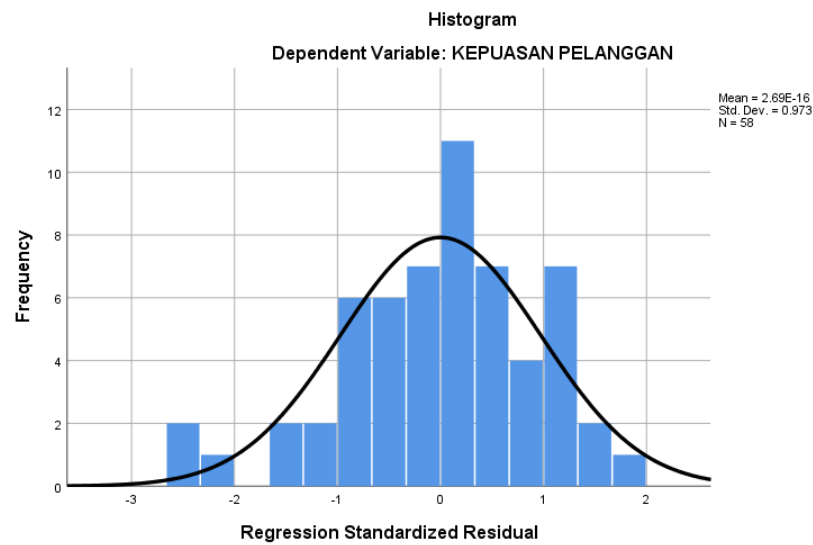
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	5

LAMPIRAN 11 UJI NORMALITAS P-PLOT



LAMPIRAN KE 12 HISTOGRAM REGRESSION STANDARDIZED RESIDUAL



LAMPIRAN 13 HASIL UJI STATISTIK NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32313147
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.054
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

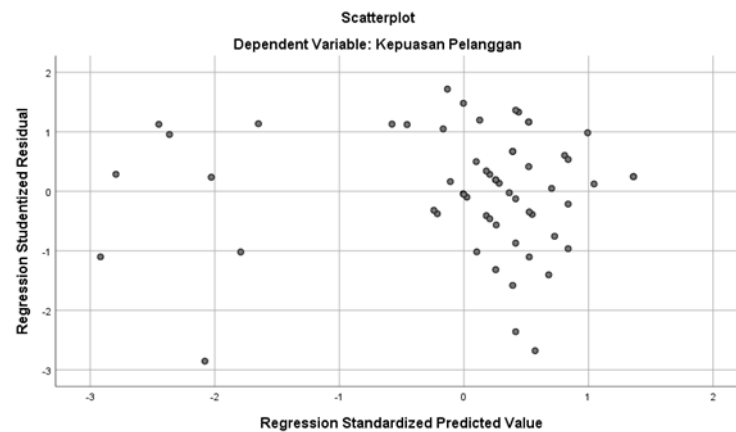
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

LAMPIRAN 14 HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS UJI SCATTERPLOT & STATISTIK UJI COEFFICIENT RESIDUAL



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.881	.779		2.414	.019
	Pengetahuan	-.053	.071	-.161	-.751	.456
	Keterampilan	-.013	.079	-.036	-.166	.869
	Tanggung Jawab	.015	.064	.040	.228	.821

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**LAMPIRAN 15 HASIL UJI MULTIKOLONEARITAS HASIL UJI
COEFFICIENT CORRELATIONS DAN HASIL UJI COEFFICIENTS
(MULTIKOLONIERITAS)**

Coefficient Correlations^a

Model			Tanggung Jawab	Pengetahuan	Keterampilan
1	Correlations	Tanggung Jawab	1.000	-.256	-.312
		Pengetahuan	-.256	1.000	-.619
		Keterampilan	-.312	-.619	1.000
	Covariances	Tanggung Jawab	.011	-.003	-.004
		Pengetahuan	-.003	.013	-.009
		Keterampilan	-.004	-.009	.016

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.450	1.252		2.755	.008		
	Pengetahuan	.488	.114	.414	4.272	.000	.393	2.546
	Keterampilan	.414	.127	.322	3.263	.002	.379	2.636
	Tanggung Jawab	.351	.103	.274	3.416	.001	.575	1.740

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN 16 HASIL UJI T (PARSIAL) DAN UJI F (SIMULTAN)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.450	1.252		2.755	.008		
	Pengetahuan	.488	.114	.414	4.272	.000	.393	2.546
	Keterampilan	.414	.127	.322	3.263	.002	.379	2.636
	Tanggung Jawab	.351	.103	.274	3.416	.001	.575	1.740

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	399.936	3	133.312	72.141	.000 ^b
	Residual	99.789	54	1.848		
	Total	499.724	57			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Tanggung Jawab, Pengetahuan, Keterampilan

LAMPIRAN 17 HASIL REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.450	1.252		2.755	.008		
	Pengetahuan	.488	.114	.414	4.272	.000	.393	2.546
	Keterampilan	.414	.127	.322	3.263	.002	.379	2.636
	Tanggung Jawab	.351	.103	.274	3.416	.001	.575	1.740

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN 18 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.800	.789	1.35939

a. Predictors: (Constant), Tanggung Jawab, Pengetahuan, Keterampilan

LAMPIRAN DOKUMENTASI FORM KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN

Pertanyaan

Jawaban

Setelah

Bagian 1 dari 4

Survey Kepuasan Pelanggan

B

I

U

Selamat datang di Survey Kepuasan Pelanggan Tim Operasional PT. SAMUDERA MAKMUR AGENSI.
Kami sangat menghargai masukan Anda yang berharga. Survey ini dirancang untuk membantu kami memahami lebih baik pengalaman Anda dengan layanan kami. Masukan Anda akan membantu kami meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan kami terus meningkat.
Mohon isi survey ini dengan jujur dan terbuka. Informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan peningkatan layanan.
Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setelah](#)

Nama *

Teks jawaban singkat

Nama Perusahaan *

Teks jawaban panjang

Jabatan / Divisi *

Teks jawaban panjang

No Telepon

Teks jawaban singkat

Setelah bagian 1 Buka bagian 2 (Survey Kepuasan Pelanggan)

Bagian 2 dari 4

Survey Kepuasan Pelanggan

Penilaian pada bagian ini menggunakan skala 1 sampai 5 dengan keterangan sebagai berikut:
1 = Sangat Buruk
2 = Buruk
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat Baik

Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap dan keramahan tim kami? *

12345

Pertanyaan

Jawaban

Setelah

Nama Perusahaan

9 jawaban

RPS
PT Agency Pelayanan Indonesia
PT Samudera Indonesia
PT. Riandy Flata Samudera
PT CAKRAWALA DERMAGA SELATAN
Patris Maritime Lines
PT. Pelayanan Kartika Samudra Adijaya
PT.Samudera Maritime Indonesia

Jabatan / Divisi

9 jawaban

Agency
Adm Ops
Operasional
MS
Assistant Commercial
Nautical MV
Commercial Assistant
Supervisor / Operation
Supervisor Operasional

No Telepon

9 jawaban

Salin diagram

No Telepon	Count	Percentage
08111695858	1	11.1%
081220458081	1	11.1%
082248897289	1	11.1%
085330070381	1	11.1%
087888329383	1	11.1%
0812344478344	1	11.1%
0850545408089	1	11.1%
0828121889...	1	11.1%

Survey Kepuasan Pelanggan

Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap dan keramahan tim kami?

Salin diagram

Apakah Anda memiliki masukan atau saran yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan Tim operasional kami?

8 Jawaban

Untuk kerjasama jangka panjang dengan PT. Samas yg sampai saat ini berjalan dengan baik, hanya saja karena perubahan biaya yg cukup besar menurut kami dari penawaran sebelumnya dengan penawaran yg terbaru sehingga manajemen perlu pengejaan ulang dan rekonsiliasi kembali karena adanya perubahan tersebut

Baik

dari sisi GA mungkin masukan jika bisa untuk dokumen yang di share ke pihak kapal menggunakan kop GA

MANTAP

Overall good

Semoga nextnya miskomunikasi keoli di lapangan bisa lebih baik lagi yaa

Over all good service

tidak ada hanya jika mendapatkan pertanyaan tolong di cema dahulu sebelum menjawab

Terima kasih sudah mengisi Survey Kepuasan Pelanggan Tim Operasional PT. SAMUDERA MAKMUR AGENSI.