DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi – Kisi Instrumen

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

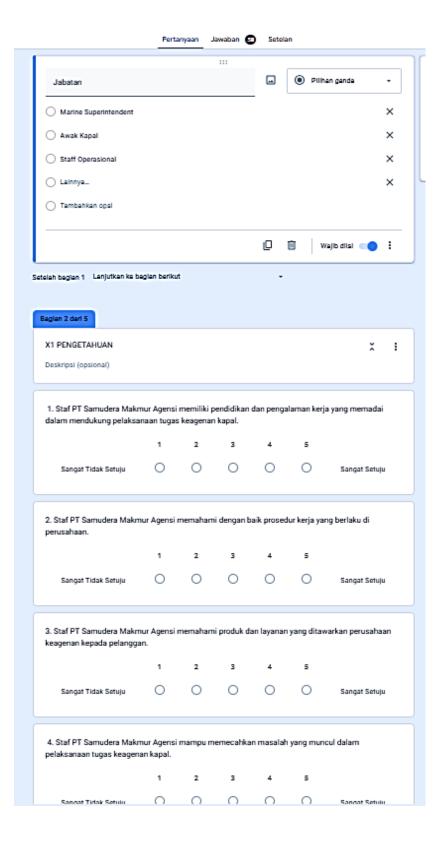
Lampiran 2
Instrumen Kuesioner

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

	Menjalankan tugas dengan	Staf PT Samudera Makmur Agensi
	tanggung jawab	selalu menjalankan tugas sesuai peran
Tanggung Jawab		dan tanggung jawab yang diberikan.
(X3)		
	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.
	Kualitas dan kuantitas sesuai	Hasil layanan keagenan kapal yang saya
	target	terima sesuai dengan target dan
		kebutuhan saya.
	Pelayanan	Saya puas dengan pelayanan yang
		diberikan oleh karyawan PT Samudera
		Makmur Agensi.
Kepuasan	Produk dan jasa	Produk dan jasa yang ditawarkan
Pelanggan (Y)		perusahaan sesuai dengan harapan saya.
	Penanganan keluhan dan	Perusahaan menanggapi keluhan atau
	saran	saran saya dengan baik.
	Fasilitas	Fasilitas yang disediakan perusahaan
		mendukung kenyamanan dan kelancaran
		layanan yang saya terima.

Lampiran Kuesioner

Kuesioner Penelitian "Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Tanggung Jawab Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Samudera Makmur Agensi" B J U © © Assalamu'atakum Warahmatulahi Wabarakatuh Selamat pagi/siang/malam. Saya Ba Rahmaina Rizary, mahasiwa Program D4 Transportasi Laut Pelitikknik Martim Negeri Indonesia Semarang, asati ini sedang malakukan penelitian tugas akhir dengan judul "PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANDGUNG JAWAB SUMBER RAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PETAMPILAN DAN TANDGUNG JAWAB SUMBER RAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PETUNJUK PENGISIAN Interkiksi: Yang terhormat saudara/I (responden), dibawah ini terdagat beberapa pemyataan. Mohan dibaca dan dipahami setilap pertanyaan tersebut berdasarkan skala likert 1-5 dengan informasi sebagai berikut: Keterangan nilal kolom jawaban di bawah ini : 5 = Sangat Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup 4 = Setuju 3 = Cukup 5 yaya sangat menghangai partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Seluruh informasi yang saudara/I berikan akan dipaga kerahasatsanya dan hanya digunakan umtuk kepertingan akademia. Terimakasih atas kecadaan saudara/I melulangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas waktu dan kesedaan Anda umtuk berpartisipasi. Wassalamu alalakum Warrahmatulahi Wabarakaruh Saya hormat, Ika Rahmania Bizky Mahasisari Fregam 04 Transportasi Laut Politekrik Maritim Negeri Indonesia Nama * Teksi jawaban singkat Usia * 30 - 20 tahun 30 - 40 - 40 tahun 30 - 30 tahun 30 - 30 tahun 30 - 40 tahun 30 - 40 - 40 tahun	Bagian 1 dari 5
Pengetahuan, Keterampilan dan Tanggung Jawab Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Samudera Makmur Agensi" B I U © Assalamu alaikum Warahmatulahi Wabarrakatuh Selamat pagitiangimalan, Saya Ika Rahmania Rizky, mahasiwa Program D4 Transportasi Laut Peliteknik Maritim Negeri Indonesia Semarang, asat ini sedang melaiwikan penelitian tugas ahiri dengan judul "PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANGGUNG JAWAB SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MAKKUME REBNIT. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan. PETUNJUK PENGISIAN Intruksi: Yang terhamat saudara/I (responden), dibawah ini terdapat beberapa pemyataan. Mohon dibaca dan dipahami setiap pertanyaan tersebut berdasarkan skala likurt 1-9 dengan informasi sebagai berikut: Keterangan nilal kolom jawaban di bawah ini: 5 * Sangat Setuju 3 * Cukup 2 * Tidak Setuju 1 * Sagaa Tidak Setuju 1 * Sagaa Tidak Setuju 1 * Sagaa Tidak Setuju 3 * Cukup 2 * Tidak Setuju 3 * Cukup 3 * Cukup 3 * Cukup 4 * Setuju 3 * Cukup 5 * Sangat Tidak Setuju 1 * Sagaa Tidak Setuju 1 * Sagaa Tidak Setuju 1 * Sagaa Tidak Setuju Wassalamu alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh Saya homat, Ika Rahmania Rizky Mahasiasii Program 04 Transportasi Laut Politeknik Maritem Negeri Indonesia Nama * Teks Jawaban singkat Usia * * < 20 tahun 0 20 - 29 tahun 0 30 - 39 tahun	
Jawab Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Samudera Makmur Agensi" B I U © T Assalamu'alsikum Warahmatulahi Wabarrakatuh Salamat pagi/siangimalan, Saya Ba Rahmania Rizky, mahasiwa Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Semarang, asat ini sedang melakukan penelitian tugas ahiri dengan judul "PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANGGUNG JAWAB SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MAKMURI ARBINT. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor faktor farkor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan. PETUNJUK PENGISIAN Intruksi: 'Yang terhormat saudarai' (responden), dibawah ini terdapat beberapa pemyataan. Mohon dibaca dan dipahami setiap pertanyaan tersebut berdasarkan skala likurt 1-5 dengan informasi sebagai berikut: Keterangan nilal kolom jawaban di bawah ini: 5 = Sangat Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Cukup 3 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Tidak Setuju 3 = Sangat melal kolom jawaban di bawah luntuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda untuk berpartisipasi. Wassalamu alaikum Warrahmatulahi Wabarakatuh Saya homat, Ika Rahmania Rizky Mahasiswi Program 04 Transportasi Laut Politeknik Maritem Negeri Indonesia Nama * Teks Jawaban singkat Usia * 3 = Cukup 3 = Satahun	Kuesioner Penelitian "Pengaruh 🕺 🗄
Jawab Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Samudera Makmur Agensi" B I U © T Assalamu'alsikum Warahmatulahi Wabarrakatuh Salamat pagi/siangimalan, Saya Ba Rahmania Rizky, mahasiwa Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Semarang, asat ini sedang melakukan penelitian tugas ahiri dengan judul "PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANGGUNG JAWAB SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MAKMURI ARBINT. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor faktor farkor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan. PETUNJUK PENGISIAN Intruksi: 'Yang terhormat saudarai' (responden), dibawah ini terdapat beberapa pemyataan. Mohon dibaca dan dipahami setiap pertanyaan tersebut berdasarkan skala likurt 1-5 dengan informasi sebagai berikut: Keterangan nilal kolom jawaban di bawah ini: 5 = Sangat Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Cukup 3 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Tidak Setuju 3 = Sangat melal kolom jawaban di bawah luntuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda untuk berpartisipasi. Wassalamu alaikum Warrahmatulahi Wabarakatuh Saya homat, Ika Rahmania Rizky Mahasiswi Program 04 Transportasi Laut Politeknik Maritem Negeri Indonesia Nama * Teks Jawaban singkat Usia * 3 = Cukup 3 = Satahun	Pengetahuan Keterampilan dan Tanggung
Kepuasan Pelanggan Pada PT Samudera Makmur Agensi* B I U © T Assalamu'alaikum Warahmatuliahi Wabarakatuh Selamat pagi/alang/malam, Saya ika Rahmania Rizky, mahasiwa Program D4 Transportasi Laut Peliteknik Maritim Negeri Indonesia Semarang, saat ini sedang melakukan penelitian tugas ahiri dengan judut "PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANGGUNG JAWAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MAKMUR AGENST. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana fakhor fakatora tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan. PETUNJUK PENGISIAN Intruksi: Yang terhoremat saudara/I (responden), dibawah ini terdapat beberapa pemyataan. Mohon dibaca dan dipahami setiap pertanyaan tersebut berdasarikan skala likert 1-5 dengan informasi sebagai berikut: Keterangan nilai kolom jawaban di bawah ini: 5 = Sangat Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Cukup 4 = Satuju 3 = Cukup 5 = Sangat Setuju 4 = Satuju 5 = Sangat Setuju 5 = Sangat Setuju 6 = Satuju 7 = Sangat Tidak Setuju 8 = Sangat Setuju 9 = Cukup 8 = Sangat Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Cukup 4 = Tidak Setuju 3 = Cukup 5 = Sangat Setuju 4 = Satuju 5 = Sangat Setuju 5 = Sangat Setuju 6 = Satuju 7 = Sangat Tidak Setuju 8 = Sangat Setuju 8 = Sangat Setuju 9 = Cukup 9 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 3 = Cukup 4 = Tidak Setuju 3 = Cukup 5 = Sangat Setuju 3 = Cukup 5 = Sangat Setuju 4 = Satuju 5 = Sangat Setuju 6 = Satuju 7 = Satukut Setuju 8 = Satukut Set	
Makmur Agensi B I U © X Assalam/alaikum Warahmatuliahi Wabarrakatuh Selamat pagi/siang/malam, Saya ika Rahmania Ribay mahasiwa Program D4 Transportasi Laut Politeknik Martim 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 SAMUDEAN MAMBANI METURASI PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANGGUNGA MAMBANI BI BERTUNJUK PENGISIAN Intruksi: Yang terhormat saudara/I (iresponden), dibawah ini terdapat beberapa pernyataan. Mohon dibaca dan dipahami setiap pertanyaan tersebut berdasarkan skala likett 1-5 dengan informasi sebagai berikut: Keterangan nital 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 berikna akan dijaga kerahasisanya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terimakasih atas kesediaan saddara/I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda untuk berpartisipasi. Wassalamu alaikum Warrahmatuliahi Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasiswi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Nama * Taks Jawaban singkat Usia * - 20 tahun 30-39 tahun	,
Assalamu'alaikum Warahmatuliahi Wabarrakatuh Selamat pagi/siang/malam. Saya ika Rahmania Risky, mahasiwa Program D4 Transportasi Laut Politeknik Martiim Negeri Indonesia Semarang, saat ini sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judui "PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANOGUNG JAWAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI", Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan. PETUN JUK PENGISIAN Intruksi: Yang terhormat saudarai (responden), dibawah ini terdapat beberapa pernyataan. Mohon dibaca dan dipahami setiap pertanyaan tersebut berdasarkan skala likert 1-5 dengan informasi sebagai berikut: Keterangan nilal kolom jawaban di bawah ini : 5 = Sangat Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Cukup 4 = Setuju 3 = Cukup 3 = Cukup Wasalamu dialakum dilangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Seluruh informasi yang saudara/i berikan akan dijaga kerahasisanya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademiz. Terimakasih atas kecediaan abadara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda untuk berpartisipasi. Wasalamu alaikum Warrahmatuliahi Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasishi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Nogri Indonesia Narma ** Teks Jawaban singkat Usia ** 4 = 20 tahun 30 = 29 tahun 30 = 29 tahun 30 = 39 tahun	Kepuasan Pelanggan Pada PT Samudera
Assalamu'alaikum Warahmatuliahi Wabarrakatuh Selamat pagi/siang/malam. Saya ika Rahmania Risky, mahasiwa Program D4 Transportasi Laut Politeknik Martiim Negeri Indonesia Semarang, saat ini sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judui "PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANOGUNG JAWAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI", Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan. PETUN JUK PENGISIAN Intruksi: Yang terhormat saudarai (responden), dibawah ini terdapat beberapa pernyataan. Mohon dibaca dan dipahami setiap pertanyaan tersebut berdasarkan skala likert 1-5 dengan informasi sebagai berikut: Keterangan nilal kolom jawaban di bawah ini : 5 = Sangat Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup 3 = Cukup 4 = Setuju 3 = Cukup 3 = Cukup Wasalamu dialakum dilangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Seluruh informasi yang saudara/i berikan akan dijaga kerahasisanya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademiz. Terimakasih atas kecediaan abadara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda untuk berpartisipasi. Wasalamu alaikum Warrahmatuliahi Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasishi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Nogri Indonesia Narma ** Teks Jawaban singkat Usia ** 4 = 20 tahun 30 = 29 tahun 30 = 29 tahun 30 = 39 tahun	Makmur Agensi"
Selamat pagi/siang/malam, Saya ika Rahmania Rizky, mahasiwa Program D4 Transportasi Laut Politisknik Maritim Negeri Indonesia Semarang, saat ini sedang melakukan penelitian tugas ashiri dengan judui "PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANGGUNG JAWAB SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MARMUR AGENST. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan. PETUNJUK PENGISIAN Intrusis: "Yang terhormat saudara/I (responden), dibawah ini terdapat beberapa pemyataan. Mohan dibaca dan dipahami setiap pertanyaan tersebut berdasarkan skala liker; 1-5 dengan informasi sebagai berikut: Keterangan nilal 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 kesioner ini. Seluruh informasi yang saudara/I berikan akan dipaga kerahasisanya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terimakasih atas kesediaan saudara/I meliungkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda untuk berpartisipasi. Wassalamu'alaikum Warrahmatulishi Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasiawi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Nama Teks Jawaban singkat Usia *	B I ∐ ⇔ ₹
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 AGENST. 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 pentanyaan tersebut berdasarkan skala likert 1-5 dengan informasi sebagai berikut: Keterangan nilal kolom jawaban di bawah ini : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Cutup 2 = Tidak Setuju Saya sangat menghargai partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Seluruh informasi yang saudara/i berikan akan digap kerahasisanya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terimakasih atas kesediaan akadamis ada dalam kesediaan Anda untuk berpartisipasi. Wassalamu alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasisiwi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Mantem Negeri Indonesia Nama * Taks Jawaban singkat Usia * <	Innoversal territoria de la contrata del la contrata de la contrata del la contrata de la contrata del la contrata de la contrata de la contrata del la contrata de la contrata del la contrata de
PETUNJUK PENGISIAN Intruksi: Yang terhormat saudara/I (responden), dibawah ini terdapat beberapa pemyataan. 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 menghangai partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Seluruh informasi yang saudara/I berikan akan dijaga kerahasisanya 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 Wabarakatuh Saya hormat, Iika Rahmania Rizky Mahasiswi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Nama * Teks jawaban singkat Usia * < < 20 tahun 20 – 29 tahun 30 – 39 tahun	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
Intruksi : Yang terhormat saudara/i (responden), dibawah ini terdapat beberapa pemyataan. 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 kerahasisanya 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 Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasiswi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Nama * Teks jawaban singkat Usia * < < 20 tahun 30-39 tahun 30-39 tahun	taktor aktor tersebut mempengaran kepassan peranggan.
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 kerahasisanya 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 Wabarakatuh 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 30 –39 tahun	Intruksi : Yang terhormat saudara/I (responden), dibawah ini terdapat beberapa pernyataan. Mohon dibaca
4 = Setuju 3 = Cukup 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju Saya sangat menghargai partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Seluruh informasi yang saudara/l berikan akan dijaga kerahasisanya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terimakasih atas kesediaan saudara/l meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda untuk berpartisipasi. Wassalamu'alaikum Warrahmatuliahi Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasiswi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Nama * Teks Jawaban singkat Usia * < 20 tahun	Keterangan nilai kolom jawaban di bawah ini :
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 kerahasisanya 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 Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasiswi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Nama * Teks Jawaban singkat Usia * <	
2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju Saya sangat menghargai partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Seluruh informasi yang saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaanya 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 Warrahmatulishi Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasiswi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Nama ** Teks Jawaban singkat Usia ** < 20 tahun	
Saya sangat menghargai partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Selutuh informasi yang saudara/i berikan akan digapa kerahasiaanya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terimakasih atas kesediaan anda untuk berpartisipasi. Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh 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 30–39 tahun	· ·
berikan akan dijaga kerahasiaanya 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 Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasiswi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Nama * Taks jawaban singkat Usia * < 20 tahun 20–29 tahun 30–39 tahun	1 = Sangat Tidak Setuju
Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasiswi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Nama * Taks Jawaban singkat Usia * < 20 tahun 20–29 tahun 30–39 tahun	berikan akan dijaga kerahasiaanya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terimakasih atas kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaan
Saya hormat, Ika Rahmania Rizky Mahasiswi Program D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia Nama * Taks Jawaban singkat Usia * < 20 tahun 20-29 tahun 30-39 tahun	
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	***************************************
Nama * Taks Jawaban singkat Usia * < 20 tahun 20–29 tahun 30–39 tahun	
Nama * Teks Jawaban singkat Usia * < 20 tahun © 20–29 tahun © 30–39 tahun	Sond Sondandonia Sondania
Teks Jawaban singkat Usia * < 20 tahun 20–29 tahun 30–39 tahun	Politeknik Maritim Negeri Indonesia
Teks Jawaban singkat Usia * < 20 tahun 20–29 tahun 30–39 tahun	
Usia * < 20 tahun 20–29 tahun 30–39 tahun	Nama *
< 20 tahun 20–29 tahun 30–39 tahun	Teks jawaban singkat
< 20 tahun 20–29 tahun 30–39 tahun	
< 20 tahun 20–29 tahun 30–39 tahun	
20-29 tahun 30-39 tahun	
30-39 tahun	
O 40-49 Islandy	



X2 KETERAMPILAN						
Deskripsi (opsional)						× 1
5. Staf PT Samudera Maki maupun rekan kerja.	mur Agens	i mampu b	erkomunik	asi dengan	baik denga	an pelanggan
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	Sangat Setuju
Staf PT Samudera Mak pekerjaan.	mur Agens	i terampil	mengguna	kan alat ata	au teknolog	ji pendukung
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	Sangat Setuju
7. Staf PT Samudera Maki dengan baik.	mur Agens	i mampu n	nengerjaka	n beberapa	tugas sec	ara bersamaan
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	Sangat Setuju
ilan 4 dari 5	baglan berik	ut		-		
glan 4 darl 5 3 TANGGUNG JAWAB	baglan berik	ut		٠		* :
glan 4 dari 5 3 TANGGUNG JAWAB eskripsi (opsional) . Staf PT Samudera Makm			njalankan t	ugas sesu:	ai peran da	
glan 4 dari 5 3 TANGGUNG JAWAB eskripsi (opsional) . Staf PT Samudera Makm		selalu mer	njalankan t	ugas sesu:		
glan 4 dari 5 3 TANGGUNG JAWAB eskripsi (opsional) . Staf PT Samudera Makm	ur Agensi	selalu mer 2		4	5	
alan 4 dari 5 3 TANGGUNG JAWAB eskripsi (opsional) 5. Staf PT Samudera Makmang diberikan. Sangat Tidak Setuju 6. Staf PT Samudera Makm	ur Agensi	selalu mer	3	•	5	in tanggung jawab Sangat Setuju
atan 4 dari 5 3 TANGGUNG JAWAB eskripsi (opsional) . Staf PT Samudera Makmang diberikan. Sangat Tidak Setuju	1 O	selalu mer 2 O selalu me	3	4 O n pekerjaa	5	in tanggung jawab Sangat Setuju
atan 4 dari 5 3 TANGGUNG JAWAB eskripsi (opsional) . Staf PT Samudera Makmang diberikan. Sangat Tidak Setuju	uur Agensi 1 O nur Agensi	selalu mer 2 O selalu me	3 O	4 O	5 O	in tanggung jawab Sangat Setuju
i. Staf PT Samudera Makn ang telah ditetapkan.	uur Agensi 1 0 nur Agensi 1	selalu mer 2 Selalu mer	3 Onyelesaika 3	4 On pekerjaa	5 On tepat was 5	in tanggung jawab Sangat Setuju ktu sesuai jadwal Sangat Setuju
alan 4 dari 5 3 TANGGUNG JAWAB seskripsi (opsional) 3. Staf PT Samudera Makmang diberikan. Sangat Tidak Setuju 3. Staf PT Samudera Makmang telah ditetapkan. Sangat Tidak Setuju 3. Staf PT Samudera Makmang telah di	1 O	selalu mer 2 Selalu mer	3 onyelesaika 3 obekerja s:	4 On pekerjaa	5 On tepat was 5	in tanggung jawab Sangat Setuju ktu sesuai jadwal Sangat Setuju

an kapal yar	ng saya ter				
1		ima sesua	i dengan ta	arget dan k	ebutuhan saya.
	2	3	4	5	
0	0	0	0	0	Sangat Setuju
ıyanan yanç	g diberikan	oleh karya	wan PT Sa	mudera M	akmur Agensi.
1	2	3	4	5	
0	0	0	0	0	Sangat Setuju
				0	Sangat Setuju
1	2	3	4	5	
0	0	0	0	0	Sangat Setuju
kan perusal	haan mend	lukung ker	nyamanan d	fan kelanci	aran layanan yang
kan perusal			nyamanan d		aran layanan yang
	ayanan yang 1 O ditawarkan j 1 O api keluhan	disawarkan perusahaan 1 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	gyanan yang diberikan oleh karya 1 2 3 Gitawarkan perusahaan sesuai di 1 2 3 Di D	ayanan yang diberikan oleh karyawan PT Sa 1 2 3 4	syanan yang diberikan oleh karyawan PT Samudera Mi 1 2 3 4 5 Gitawarkan perusahaan sesuai dengan harapan saya. 1 2 3 4 5 O O O O

Link Google Form Penelitian:

 $\underline{https://bit.ly/KuesionerPenelitianPengaruhPengetahuan}$

LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS VARIABEL PENGETAHUAN (X1) DIOLAH DENGAN SPSS V.26

Correlations

		×1	X2	хз	X4	PENGETAHU AN
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
×4	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).

LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS VARIABEL KETERAMPILAN (X2) DIOLAH DENGAN SPSS V.26

Correlations

		X1	X2	Х3	KETERAMPIL AN
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
Х3	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 0.05 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	Х3	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).

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).

^{*.} 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

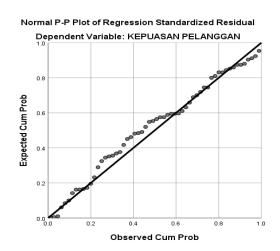
Cronbach's Alpha	N of Items
.730	3

LAMPIRAN 10 UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y)

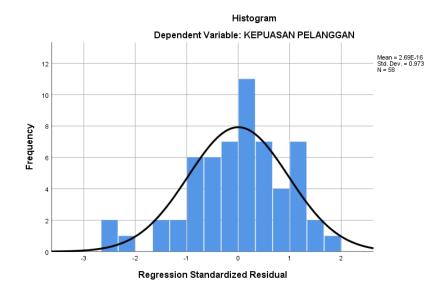
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	5

LAMPIRAN 11 UJI NORMALITAS P-PLOT



LAMPIRAN KE 12 HISTOGRAM REGRESSION STANDARDIZED RESIDUAL



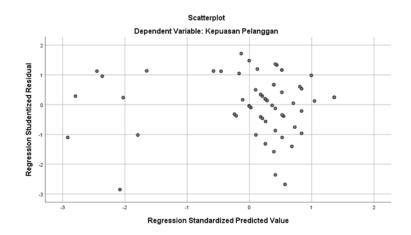
LAMPIRAN 13 HASIL UJI STATISTIK NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed 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°,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

		Unstandardize	d Coefficients	Standardized Coefficients		
Model		В	Std. Error	Beta	t	Sig.
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

		Unstandardize	d Coefficients	Standardized Coefficients			Collinearity	Statistics
Model		В	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

		Unstandardize	d Coefficients	Standardized Coefficients			Collinearity	Statistics
Model		В	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

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

		Unstandardize	d Coefficients	Standardized Coefficients			Collinearity	Statistics
Model		В	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 18 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

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

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

LAMPIRAN DOKUMENTASI FORM KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN

Bagfan 1 darf 4	•
Survey Kepuasan Pelanggan	E) Tr
B I <u>U</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 labih bali pengalaman Anda dengan layanan kami. Masukan Anda akan membantu kami meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan kami terus meningkat.	8
Mohon isi survey ini dengan jujur dan terbuka. Informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan peningkatan layanan.	
Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. Ubah setalan	
Nama *	
Teks Jawaban singkat	
Nama Perusahaan * Teks Jawaban penjang	
Jabatan / Divisi *	
Teks Jawaban panjang	
No Telepon Teks Jawaban singkat	
steleh bagian 1 Buka bagian 2 (Survey Kapussan Palanggan) -	
Bioglan 2 durl 4	
Survey Kepuasan Pelanggan	
Penilalan pada bagian ini menggunakan skala 1 sampai 5 dengan keterangan sebagai berikut,: 1 = Sangat Buruk 2 = Buruk	
3 = Cukup 4 = Balk	
5 = Sangat Baik	
Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap dan keramahan tim kami? *	
1 2 3 4 5	



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

8 leweber

Untuk kerjasama jangka penjang dengan PT. Samasi yg sampal saat ini berjalan dengan balk, hanya saja karena perubahan bilaya yg cukup besar menurut kamil dari penawaran sebalumnya dengan penawaran yg terbaru sehingga manajaman perlu pengajuan ulang dan rekonsililasi kambali karena adanya perubahan tersebut.

Balk

dari sisi CA mungkin masukan jika bisa untuk dokuman yang di share ke pihak kapal menggunakan kop CA

MANTAP

Overall good

Semoge nextnye miskomunikasi kecil di lapangan bisa labih balk lagi yaa

Over all good service

tidak ada hanya jika mendapatkan pertanyaan tolong di cerna dahulu sebalum menjawab

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