

LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Kuesioner

18.02
WhatsApp

Pengaruh Kualitas Jasa Keagenan Kapal Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.Samudera Perdana Selaras Semarang

Assalamualaikum Wr.Wb.

Mohon izin senior dan rekan-rekan 🙏

Perkenalkan saya Dewi Masyithoh mahasiswa Politeknik Maritim Negeri Indonesia, sedang melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi saya dengan judul:

"Pengaruh Kualitas Jasa Keagenan Kapal terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.Samudera Perdana Selaras Semarang"

Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh kualitas jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT.Samudera Perdana Selaras Semarang .
Mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan sesuai pengalaman. Jawaban anda bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan akademik.

Petunjuk Pengisian :
Jawab semua pertanyaan berdasarkan skala likert berikut :
1 = Sangat Tidak Setuju

docs.google.com

18.02
WhatsApp

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

Terimakasih telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

dewimasyito24@gmail.com [Ganti akun](#)

✉ Tidak dibagikan

☁

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

18.02
WhatsApp

Jenis Kelamin

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Usia *

☐ Di bawah 25 tahun

☐ 25-35 tahun

☐ 35-45 tahun

☐ 45-55 tahun

☐ Di atas 55 tahun

Pekerjaan *

☐ Owner Kapal

☐ Ship Crew

? Lama menjadi pelanggan jasa keagenan

docs.google.com

18.02
WhatsApp

Lama menjadi pelanggan jasa keagenan

☐ <1 Tahun

☐ 1-3 Tahun

☐ 4-6 Tahun

☐ >6 Tahun

Agen kapal tanggap dalam merespon permintaan atau keluhan pelanggan *

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Staf keagenan kapal memiliki pengetahuan * yang memadai

1 ☐

2 ☐

docs.google.com

18.02

WhatsApp

Kelengkapan dokumen dan sarana pendukung terlihat profesional *

1

2

3

4

5

Agen kapal menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami *

1

2

3

4

5

?

Komunikasi antara saya dan agen kapal *

docs.google.com

18.03

WhatsApp

Komunikasi antara saya dan agen kapal berjalan dengan baik *

1

2

3

4

5

Pelayanan agen kapal sesuai harapan saya *

1

2

3

4

5

?

Saya puas dengan hasil akhir dari layanan keagenan kapal

docs.google.com

18.03

WhatsApp

Saya puas dengan hasil akhir dari layanan keagenan kapal *

1

2

3

4

5

Harga jasa sepadan dengan kualitas pelayanan yang diberikan *

1

2

3

4

5

?

Saya merasa dilayani secara baik dan profesional

docs.google.com

18.03

WhatsApp

Saya merasa dilayani secara baik dan profesional *

1

2

3

4

5

Saya merasa bahwa layanan yang saya terima sudah maksimal *

1

2

3

4

5

Kirim

Kosongkan fo

docs.google.com

Lampiran 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki laki	26	60.5	60.5	60.5
	perempuan	17	39.5	39.5	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 30

Lampiran 3 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>1 tahun	6	14.0	14.0	14.0
	1-3 tahun	20	46.5	46.5	60.5
	3-6 tahun	10	23.3	23.3	83.7
	<6 tahun	7	16.3	16.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 30

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X)

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X1.1	0,591	0.308	VALID
2	X1.2	0,576		VALID
3	X1.3	0,593		VALID
4	X1.4	0,481		VALID
5	X1.5	0,642		VALID
6	X1.6	0,548		VALID

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 30

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y1.1	0,675	0,308	VALID
2	Y1.2	0,594		VALID
3	Y1.3	0,657		VALID
4	Y1.4	0,674		VALID
5	Y1.5	0,799		VALID

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 30

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Peran Sistem Inaportnet (X)

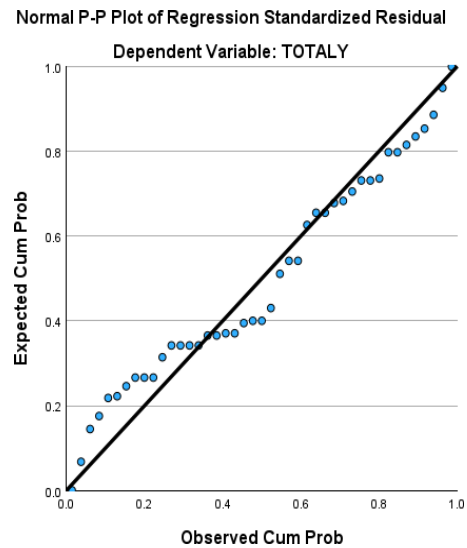
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.697	6

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 30

Lampiran 7 Tabel Statistik SPSS Normalitas

N		43
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.93254191
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.113
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.107
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.100
	99% Confidence Interval Lower Bound	.093
	Upper Bound	.108

Lampiran 8 P-Plot



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 30

Lampiran 9 Uji Persial (T)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11.029	1.913		5.767	<,001
	TOTALX	.425	.083	.624	5.118	<,001

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 30

Lampiran 10 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.390	.375	1.956

a. Predictors: (Constant), TOTALX

b. Dependent Variable: TOTALY

Lampiran 11 Hubungan Antar Variabel

Nilai	Interpretasi
0,0 – 0,19	Sangat Tidak Erat
0,2 – 0,39	Tidak Erat
0,4 – 0,59	Cukup Erat
0,6 – 0,79	Erat
0,8 – 0,99	Sangat Erat

Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.029	1.913		5.767	<,001
	TOTALX	.425	.083	.624	5.118	<,001

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 30