

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchary. 2002, *Manajemen Pemasaran dan Jasa*, Cetakan kelima, penerbit : Alfabeta Bandung.

Moenir, H.A.S. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta

Rangkuti, Fredy. 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rismiati, Catur, dan Ig, Bondang, Suratno. 2001, *Pemasaran Barang dan Jasa*, cetakan pertama, Kanisius, Bandung.

Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran*, edisi revisi (kelima), cetakan pertama, Liberty Yogyakarta.

Zeithami, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard, L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. A Division of McMillan Inc, New York.

----- dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*, edisi pertama, penerbit : Andi Yogyakarta.

Philip Kotler, 2005. *Manajemen pemasaran*, Jilid Dua. PT. Indeks kelompok Gramedia

Philip Kotler, Alih bahasa, Benyamin molan 2000, *Manajemen Pemasaran penyunting*, Bambang Sarwiji, Jakarta.

PT. Sucofindo (Persero), *Annual Report*, 2005.

PT. Supertending Company of Indonesia (Persero). *Dedication To Excellence*, 2004

PT. Sucofindo (Persero). *Kapasitas Jasa-Jasa PT. Sucofindo (Persero)*. 2007

Sulaiman, Wahid. 2005. *Model Penelitian dan Pengolahannya dengan SPSS 12*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Kotler, Philip, Alih bahasa teguh dkk, 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, perencanaan, implementasi dan Kontrol*. Prenhalindo, Jakarta.

Chandra, Gregorius. 2002, *Strategi dan Program Pemasaran*, edisi pertama, cetakan pertama, Andi Yogyakarta.

Sunarto. 2003. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, penerbit ; Amus Yogyakarta.

Lamb, Jr, Charles W. 2001. *Pemasaran*, terjemahan, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.

Sumarni, Murti, 2002, *Manajemen Pemasarn*, edisi revisi (kelima), cetakan pertama, Liberty Yogyakarta

Roberto M Arguelles FBE, (Antara)

Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran; Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jilid 1, edisi kedelapan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.*

Kotler Philip, 1984, *Manajemen Pemasaran*, edisi Millenium, Prenhalindo, Jakarta

Gruendwald, G. 1985. *Seri Pemasaran dan Promosi, Pengembangan Produk Baru*, PT Alex Media Komputindo, Jakarta

Sugito, Hadi. 2005. *Pusat Pengembangan Bisnis dan Manajemen (P2BM) Riau. Strategi Pemasaran dan Pengendalian Mutu Produk*, (Online), (<http://hadisugito.fadla.or.id>), diakses 16 Oktober 2007).

Mittal, B. and Sheth, J.N. 2001. *Value Space : Winning The Battle for Market Leadership (Lessons From the Word's Admired Companies)*. McGraw - Hill, New York.

Mowen, C.M. and Minor, M. 2003. *Perilaku Konsumen (Terjemahan)*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. 1991. *Delivering Quality Service*. Mac Millan Publishing Co., New York.

Weinstein, A. and Johnson, W.C. 1999. *Designing and Delivering Superior Customer Value: Concept, Cases, and Application*. St. Lucie Press, New York.

Welrich, H. and Koontz, H. 1994. *Management A Global Perspective.*, Edisi Ke-10. Mc Graw - Hill., New York.

Zeithaml, V.A. 1987. *Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value*. Marketing Science Institute (Research Program), Massachusetts.

Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. 2000. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mc. Graw-Hill Training Companies., USA.

LAMPIRAN 1

SERVICE PT. SUCOFINDO. Tbk

11. SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICE

(Jasa Sertifikasi Internasional)



a. Jasa Sertifikasi Sistem Manajemen

Sucofindo International services (Sucofindo ICS) yang dibentuk pada 1994, merupakan salah satu unit bisnis strategis yang memberikan jasa sertifikasi untuk perusahaan-perusahaan unggulan.

b. Jasa Sertifikasi Produk

Sertifikasi produk merupakan suatu cara membuktikan bahwa produk telah memenuhi standar. Produsen dapat memperoleh manfaat karena sertifikasi tersebut dapat digunakan sebagai alat pemasaran dan promosi, kesesuaian terhadap regulasi dan usaha untuk perlindungan konsumen. PT. Sucofindo (Persero) merupakan lembaga yang ditunjuk pemerintah untuk melakukan sertifikasi terutama untuk produk-produk listrik dan elektronika. Produk yang disertifikasi berhak menggunakan tanda SNI dan tanda sertifikasi Sucofindo. Selain itu Sucofindo, Tbk melakukan sertifikasi produk untuk standar utuk standar-standar internasional dan standar negara lain.

c. Sertifikasi SMK3

PT. SUCOFINDO (Persero) telah ditunjuk oleh Departemen Tenaga Kerja RI sebagai Badan Audit Independen untuk melaksanakan audit yang bertujuan untuk mengukur tingkat pencapaian penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) di setiap tempat kerja di Indonesia. Proses audit dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. Per,05/Men/1996 tentang Sistem Manajemen K3

d. Sertifikasi ISO 9000

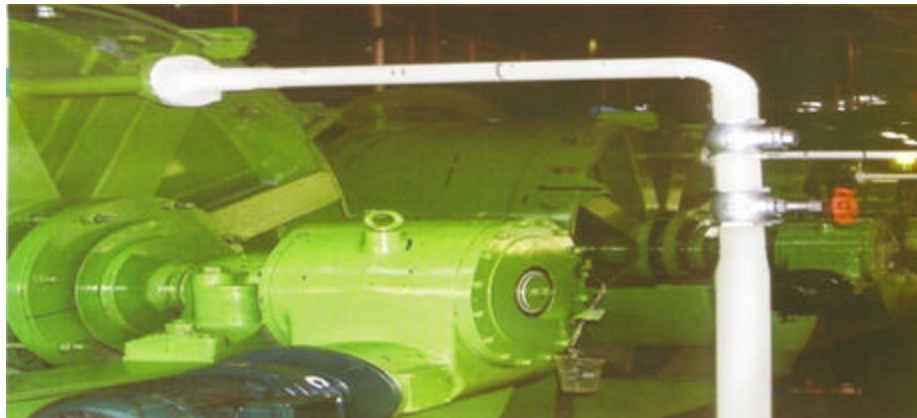
Setiap perusahaan yang benar-benar ingin membutuhkan Sistem Manajemen Mutu (SMM).

e. Sertifikasi ISO 14001

Mendukung efisiensi proses dan bisnis melalui penerapan usaha-usaha pencegahan pencemaran dan menunjukkan kesetaraan daya saing secara Internasional

12. GOVERNMENT & INTERNATIONAL INSTITUTION SERVICE

(Jasa Pemerintah dan Institusi Internasional)



✍ Jasa- Jasa SBU Pemerintah dan Institusi Internasional

1. Verifikasi Kapabilitas Industri :

? Tekstil dan Produk Tekstil

? Mesin dan Peralatan

2. Pemantauan Ekspor melalui Otomasi Penerbitan Sertifikasi Asli

3. Pemantauan Realisasi Investasi

4. Jasa Kajian, Perencanaan dan Pembangunan sarana Jasa KPPS membantu Pemerintah Daerah dalam melakukan pengkajian dan perencanaan dalam rangka merealisasikan dan mempercepat program pembangunan daerah.

Jasa-jasa yang ditawarkan;

? Jasa Survei, Pemetaan dan SIG

? Jasa kajian Potensi Daerah

13. INDUSTRIAL AND CONSUMER PRODUCT SUPER TENDING SERVICES

(Jasa Pemeriksaan Produk Industri dan Konsumen)

a. Produk Industri

Jasa PT. SUCOFINDO (Persero) memberikan rasa aman kepada pelanggan karena kesesuaian kuantitas, kualitas dan penyerahan produk industri terhadap standar yang digunakan dapat lebih dipastikan pemenuhannya, meliputi: pengambilan contoh dan analisis, pengawasan pemuatan – pembongkaran – penimbangan – penerimaan – penyerahan – pemeriksaan kerusakan – draught survey, dll.



b. Jasa Pemeriksaan Pasokan dan Ritel makanan

Tuntutan konsumen semakin tinggi akan produk yang mampu memenuhi syarat-syarat keamanan dan higienitas, konsistensi mutu dan nilai jual produk, PT SUCOFINDO (Persero) membantu mengatasi resiko ini melalui sertifikasi HACCP, audit gerai & mata rantai pasokan makanan, pemeriksaansanitasi & higienitas makanan, pelatihan keamanan pangan, evaluasi pabrik dan pemeriksaan laboratories.

c. Produk Konsumen

PT. Sucofindo (Persero) dapat membantu pembeli, importir maupun pengecer produk konsumen untuk mengurangi resiko akibat mutu yang tidak sesuai, kesalahan merek dan kemasan serta keterlambatan penyerahan barang yang dibelinya, melalui : pengambilan contoh, pemeriksaan kuantitas – kualitas, pengawasan pemuatan – pembongkaran, evaluasi pabrik, pengujian fungsi barang dan pemeriksaan secara visual.

14. ENGINEERING AND TRANSPORTATION SERVICES

(Jasa Rekayasa dan Transportasi)



a. Jasa Industri dan Rekayasa

PT. SUCOFINDO (Persero) memberikan jasa engineering dan pemeriksaan atas kondisi serta mutu peralatan industri melalui :

✍ Pemeriksaan Kualitas dan Kondisi

Pemeriksaan kondisi atas mesin-mesin dan peralatan, pengujian untuk kerja, pengawasan mutu selama fabrikasi, pengawasan kemajuan pekerjaan selama fabrikasi dan instalasi, pengujian mutu dan analisa kekuatan sisa umur peralatan-peralatan dan instalasi.

✍ Sertifikasi

Sertifikasi atas mesin-mesin dan peralatan untuk mendapatkan SKPP (sertifikasi Kelayakan Penggunaan Peralatan) dari MIGAS, SKPI (Sertifikasi Kelayakan Penggunaan Instalasi) dari MIGAS dan IP (Ijin Penggunaan dari Ddepnaker.

✍ Pemeriksaan mesin & peralatan bukan baru

Pemeriksaan mesin dan peralatan yang diimpor dalam keadaan bukan baru, yang merupakan pelaksanaan dari SK Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Jasa ini di mulai dari tahap perencanaan, pengadaan, pembuatan, pemasangan dan operasioanal.

b. Uji Tanpa Rusak

Dalam melaksanakan pelayanannya, PT. SUCOFINDO (Persero) melakukan pengujian tanpa rusak serta pengawasan pengelasan

? Menggunakan metode radiasi

? Menggunakan metode non-radiasi

? Pengawasan pengelasan

c. Jasa Supervisi Proyek Investasi

- ✍ Studi kelayakan
- ✍ Evaluasi Kehandalan Barang Modal
- ✍ Kaji ulang Rancang Bangun dan Perekayasaan
- ✍ Evaluasi Perencanaan dan Penjadwalan Proyek
- ✍ Evaluasi Perencanaan Anggaran Biaya Proyek
- ✍ Supervisi Proyek
- ✍ Pemantauan Penyelesaian Proyek
- ✍ Survei Kuantitas

d. Jasa Survey Kelautan dan Asuransi

Jasa Survey Kelautan dan Asuransi yang di tawarkan oleh PT. SUCOFINDO (Persero) antara lain meliputi (tapi tidak terbatas pada):

- ✍ Survey Kelautan

Survey kondisi alat angkut sewaktu/setelah di sewa, tingkat kerusakan pada rangka/mesin kapal, berat kargo berdasarkan pembacaan draught kapal, kelayakan dari alat angkut untuk menerima suatu jenis kargo tertentu, jumlah bahan bakar, kondisi peralatan bongkar muat kapal, kondisi bangunan/mesin kapal pada saat akan diperjualbelikan, ruang pendingin, kondisi peti kemas sebelum dipergunakan/ diserahkan serta survey kelengkapan peralatan dan kebersihan tank container.

✍ Survey untuk Kepentingan Asuransi

Survey pemenuhan persyaratan implied warranty pengangkutan laut, tingkat kerusakan kargo, pemenuhan persyaratan pengajuan klaim dan pembuktian suatu kasus kerugian yang diajukan

e. Sertifikasi ISPS

Pentingnya keamanan maritim melatar belakangi International Maritime Organization (IMO) mengambil kesepakatan untuk menerapkan Internasional Ship and Port Facility Security (ISPS) Code 2002 bagi kapal dan fasilitas pelabuhan yang melakukan perdagangan internasional.

Pemerintah Indonesia telah menerapkan PT. SUCOFINDO (Persero) sebagai salah satu RSO (Recognized Security Organization) yang bertugas untuk melaksanakan Ship Security Plan (SSP), Ship Security Assessment (SSA) dan melaksanakan Port Facility Security Assessment (PFSA).

Sertifikasi ISPS Code berlaku kepada kapal penumpang, kapal barang, unit pengeboran lepas pantai berpidah dan fasilitas pelabuhan yang melayani kapal-kapal yang melakukan pelayaran internasional.

15. COAL & MINERALS SERVICE

(Jasa Batu Bara & Mineral)



PT. SUCOFINDO (Persero) menjadi pelopor dalam menyediakan jasa bagi industri pertambangan di Indonesia yang dikenal di seluruh dunia berkat adanya sertifikasi kualitas bahan tambang yang dihasilkan. Sucofindo menyediakan berbagai jenis jasa bagi industri mineral meliputi studi eksplorasi, analisa pengeboran, pengaawasan, survey kuantitas dan pengujian laboratoris.

a. Mineral Services

Core sampling, testing, and drilling Pit sampling and testing and testing refining witnessing, Supertending – Quality and Quantity, Dedicated site laboraatories

b. Coal Services

Supertending – Quality and Quantity, Core sampling, testing, and drilling, Pit sampling and testing, and consultancy, Mine Feasibility studies, Dedicated site laboratories, Quality management services, Stockpile management services, End use consultancy

c. Other service

Trainings, Consultancy, Environment, Occupational Health and Non-Destructive Tests, marine surveys, fuel urveys, Fuel and Lube Oil testing .

16. AGRICULTURAL SERVICES

(Jasa pertanian)



a. Lingkup Komoditi

- ? Tanaman pangan
- ? Perkebunan
- ? Produk Makanan dan Minuman
- ? Holtikultura
- ? Peternakan dan Pertanian

b. Lingkup Jasa

Cakupan Jasa SBU Jasa Pertanian sangat luas yang meliputi jasa inspeksi, supervisi, pengujian dan pengkajian (ISPP) mulai dari perencanaan yang berkaitan dengan sumber daya pertanian dalam arti luas untuk melakukan proses produksi, pengolahan hasil dan pemasaran produk kepada Trader, broker, Buyer dan atau konsumen sampai dengan regulasi yang menyertainya baik yang dilakukan oleh pihak swasta, pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.

Jasa-jasa SBU Jasa Pertanian tersebut dikelompokkan menjadi dua kelompok berdasarkan area aktifitasnya, yaitu jasa on-farm dan Off Farm. Jasa-jasa tersebut meliputi:

1. Jasa-jasa On-Farm

- Perencanaan dan pembukaan Lahan
- Budidaya tanaman

2. Jasa-Jasa Off-Farm

- Industri pengolahan Hasil pertanian
- Distribusi dan Pengiriman Hasil Pertanian

Keanggotaan/Mitra Kerja Internasional Terdaftar sebagai anggota asosiasi perdagangan komoditi internasional seperti FOSFA, GAFTA, dan LCA. Selain itu, juga menjalin kerjasama dengan organisasi profesi baik Internasional maupun Nasional seperti IFIA UK, PDV Netherland, IFOAM, AVOC, ASTM, British Standard, BSN, AISI, INKINDO dan lain-lain.

17. OIL AND GAS SERVICE

(Jasa Minyak dan Gas)



Jasa Minyak dan Gas

PT. SUCOFINDO (Persero) memberikan jasa pemeriksaan kuantitas dan kualitas produk minyak, petrokimia dan gas serta jasa teknis yang berkaitan dengan 'oil loss control' dan 'oil blending'. PT. SUCOFINDO (Persero) tidak memiliki kepentingan finansial atau kaitan dengan industri lain yang dapat mengganggu independensi yang merupakan landasan dari reputasi perusahaan dalam hal integrasi, ketidakberpihakan dan mutu. Sucofindo bekerja secara independen, bebas dari

hubungan kepentingan dengan produsen, pembeli dan pedagang minyak/petrokimia, pemilik kapal serta pihak-pihak lainnya.

18. FORESTRY, MARINE-FISHERIES AND ENVIRONMENTAL

(Jasa Kehutanan, Kelautan-Perikanan dan lingkungan)



a. Jasa Pengkajian Kehutanan

PT. Sucofindo (Persero) memberikan solusi kehutanan bagi pemerintah maupun swasta mulai dari tahapan perencanaan sampai monitoring di lapangan diantaranya hutan dan industri hasil hutan

✍ Inspeksi dan Supervisi

Meyakinkan pembeli bahwa transaksi dilakukan dengan baik serta mengurangi resiko yang mungkin timbul akibat ketidaksesuaian spesifikasi log maupun produk kayu serta memberikan jaminan legalitas log yang ditransaksikan.

✍ Pengawasan Kehutanan

Mendukung upaya penguatan kelembagaan pemerintah daerah guna menjalankan peran dan fungsinya dalam kewenangan pengelolaan sumber daya hutan.

b. Jasa Lingkungan

PT. Sukofindo (Persero) menyadari tuntutan masyarakat internasional mengenai konsep pembangunan berkelanjutan (sustainable development) dimana diperlukan sistem pengendalian lingkungan menyeluruh dan terintegrasi melalui jasa pengelolaan pengendalian lingkungan terpadu berbasis teknologi informasi, pengwasan lingkungan (kegiatan usaha – kawasan lindung – kawasan industri – wilayah administrasi

dan lainnya), pengkajian lingkungan, audit lingkungan, sistem manajemen lingkungan, dan laboratorium lingkungan.

c. Jasa Kelautan – Perikanan

PT. Sucofindo (Persero) memberikan solusi dalam peningkatan dan pemberdayaan kelautan dan perikanan melalui jasa penataan Tata Ruang Pesisir dan Lautan. Pembuatan atlas Sumberdaya, survey dan mapping, remote sensing dan GIS, manajemen pemberdayaan wilayah, pengembangan basis data pencemaran, pengelolaan sumber daya pesisir dan lautan, Monitoring, Control & Surveillance (MCS), verifikasi kapal penangkap ikan dan sistem pemantauan pergerakan kapal (VMS).

19. FINANCIAL BUSINESS SUPPORT SERVICES

(Jasa Pendukung Bisnis Finansial)



✍ Jasa Pendukung Bisnis Finansial

Menjembatani kepentingan penjual dan pembeli, kreditur dan debitur dalam melakukan transaksi perdagangan, pendanaan modal usaha atau investasi baik domestik maupun internasional. Sebagai jasa independen pihak ketiga guna mendukung lembaga finansial dan pihak lain yang memberikan fasilitas pembiayaan untuk modal usaha atau investasi.

a. Verifikasi atau Pemeriksaan persediaan

Penentuan kuantitas dan kualitas suatu persediaan dengan metode/teknik sesuai dengan jenis persediaan

b. Pemantauan Persediaan atau Agunan

Pemantauan mutasi barang, pengecekan kuantitas dan kondisi fisik barang selama jam kerja dengan sistem kunci ganda guna menjamin keamanan

c. Manajemen Persediaan atau Agunan

Jasa terpadu yang di laksanakan pada tempat penyimpanan (gudang, stocyard, tangki darat maupun silo) meliputi survey kelayakan gudang, draugh survey, pengwasan pembongkaran atau pemuatan, penimbangan barang baik di pelabuhan maupun di tempat penyimpanan

d. Pemantauan Proyek

Pemeriksaan berkala terhadap kemajuan sutu proyek investasi.

e. Valuasi Bisnis

Studi mendalam terhadap bisnis yang sedang berjalan sebagai masukan yang dapat dipergunakan oleh berbagai pihak.

f. Jasa lainnya

Pemantauan atas komoditas atau proyek yang dikemas sesuai kebutuhan pelanggan yang berkenaan dengan pendanaan oleh lembaga finansial maupun non-finansial.

20. GENERAL SERVICES

(Jasa Umum)



a. Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Penerapan sistem Manajemen Keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3) dimaksudkan agar perusahaan dapat meminimalkan risiko, mengurangi tingkat kecelakaan kerja, memaksimalkan efisiensi dan pada akhirnya meningkatkan produktifitas khususnya bagi yang sedang menyiapkan diri dari tuntutan dan persaingan bisnis global.

b. Jasa Pengelolaan Properti

Kegiatan jasa Manajemen Properti Sucofindo (Persero) meliputi pemasaran properti, riset dan analisa pasar, pemeliharaan pelayanan pelanggan, manajemen gedung (pengoperasian, pemeliharaan, keamanan dan kesehatan kerja), jasa manajemen proyek, konsultan properti, manajemen audit bangunan, pemakaian terbaik dan studi kelayakan properti

c. Jasa Laboratorium

Menangani berbagai pengujian yang berkaitan dengan mutu dalam hubungannya dengan keselamatan, kehandalan, dan kinerja produk atau kualitas material.

d. Jasa Sanitasi dan Manajemen Hama

Hama menjadi masalah di lingkungan perumahan, perkantoran, perhotelan restoran pesawat, kapal, bus, kereta api, industri pertambangan, pabrik dan lain-lain. Pelayanan sanitasi dan lain-lain. Pelayanan sanitasi PT. Sucofindo (Persero) yang terprogram melalui penyemprotan beresidu untuk serangga yang merayap (indoor & outdoor), pengasapan untuk serangga terbang (outdoor), sistem pengumpanan (pallet, lem, gel,dll) atau fumigasi, memungkinkan kondisi bebas gangguan hama dalam periode waktu lama.

e. Human Resources

Sumberdaya manusia (SDM) merupakan asset yang sangat berharga bagi masa depan. PT. SUCOFINDO (Persero) memandang SDMnya sebagai mitra usaha dalam mencapai sasaran perusahaan. Pengelolaan SDM diarahkan untuk menciptakan para ahli yang handal dibidangnya masing-masing. Pegawai diberikan kesempatan untuk berprestasi setinggi-tingginya, pendidikan dan pelatihan setinggi-tingginya dalam maupun luar negeri dan diberi penghargaan. Sesuai dengan misi perusahaan, yakni memuaskan pelanggan.

f. Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi

Menanamkan nilai-nilai kewirausahaan merupakan hal utama dalam pembinaan Usaha kecil dan Koperasi (UUK). Bekerja sama dengan lembaga pendidikan tinggi dan organisasi nirlaba, PT. SUCOFINDO (Persero) memberikan pelatihan, bimbingan untuk mendapatkan Sertifikat Peningkatan Sistem Manajemen Mutu (SPSM) yang mengacu pada ISO 9000.

Peningkatan program pembinaan UKK dilakukan dengan Pola Pembinaan Berkelanjutan. UUK yang sudah mandiri dan maju dilibatkan sebagai INTI yang memberikan informasi pasar, teknologi dan pengalaman manajemen untuk mendorong mempercepat pergerakan UUK binaan baru. INTI dapat pula berfungsi sebagai trader untuk memasarkan produk-produk UUK binaan di dalam atau di luar negeri. Pola ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi aktif UUK dalam memajukan dan memberdayakan sesama UUK.

g. Kepedulian Terhadap Masyarakat

PT. SUCOFINDO (Persero) selalu mempertimbangkan aspek keselarasan dan keserasian dengan masyarakat. Kepedulian terhadap pertumbuhan ekonomi diwujudkan dalam program Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi terhadap masyarakat sekitar diwujudkan dalam kegiatan pemberian beasiswa dan kegiatan peduli kesehatan, diantaranya operasi katarak dan bibir sumbig serta donor darah.

LAMPIRAN 2



DAFTAR PELANGGAN PT. SUCOFINDO, Tbk

No	Pelanggan
1.	PT. Aneka Tambang (Persero) Tbk,
2.	PT. Avocet Bolaang Mangondow
3.	PT. Freeport Indonesia Company
4.	PT. International Nickel Indonesia
5.	PT. Iriana Mutiara Indenburg
6.	PT. PLN (Persero)
7.	Bappeda
8.	BKPM
9.	BPH MIGAS
10.	Departemen Keuangan
11.	Departemen. Perindustrian & Perdagangan
12.	KEMENTERIAN BUMN
13.	Dinas Pertambangan
14.	Dinas ESDM (Pertambangan Umum)
15.	Dinas Perikanan & Kelautan
16.	Proyek Riset & Eksplorasi Sumber Daya Laut. Badan Riset Kelautan & Perikanan
17.	Pertamina
18.	Pemerintah Propinsi
19.	Minmaxresources
20.	Cunico
21.	Glencore
22.	Olam
23.	Avarus AG
24.	PT. Asia Pasifik Mining
25.	PT. Arga Morini Indah
26.	PT. Aneka Nus. INT'L
27.	PT. Batu Mulia Sulawesi
28.	PT. Billy Indonesia
29.	PT. Coastal Pasifik Res
30.	CV. Citra Lampia mandiri
31.	PT. Darma Rosadi INT'L

32.	PT. Derco Pasifik Mining
33.	PT. Darma Bumi Kendari
34.	PT. Enermax
35.	PT. Huafeng Mining INT'L
36.	PT. Hamparan R. Semesta
37.	PT. INCO
38.	PT. Integra Mining Nus
39.	PT. Indotai INT'L
40.	PT. Mulia Kritika Nus
41.	Monet Global Limited
42.	PT. Pernick
43.	PT. Timah Eksplomin
44.	PT. Waegeo
45.	PT. Adaro indonesia
46.	PT. Amanah Anugerah Adi Mulia
47.	PT. Anugrah Bara Kaltim
48.	PT. UNITED TRACTORS
49.	PT. Anugrah Sentosa
50.	PT. Arutmin Indonesia
51.	PT. Asia Pasific Coalindo
52.	PT. Bahari Cakrawala sebuku
53.	PT. Bara Indah lestari
54.	PT. Baradinamika Muda Sukses
55.	PT. Baramuli Sugih Sentosa
56.	PT. Barasentosa Lestari
57.	PT. Batubara Bukit Kendi
58.	PT. Berau Coal
59.	PT. Berkala International
60.	PT. Berkat Banua Indah
61.	PT. Bina Indah Sumberarta
62.	PT. Borneo Indobara
63.	PT. Bukit Baiduri Energi
64.	PT. EKAMAS FORTUNA
65.	PT. Bukit Bara Utama
66.	PT. Semen Tonasa
67.	Bulk Trading SA
68.	PT. Bumi Cipta Saka Piranti
69.	PT. Bumi Dharma Kencana
70.	PT. Bungo Raya Nusantara
71.	PT. Chipdeco Inti Utama
72.	PT. Cipta Krida Tama
73.	PT. Danau Mas Hitam
74.	PT. Dharma Puspita Mining

75.	PT. Energi Alam Qhi Qho
76.	Glencore Asia Ltd
77.	PT. Gunung Bayam Pratama Coal
78.	PT. Harita Prima Abadi Mineral
79.	PT. Indocoal Asli Internasional
80.	PT. Indomico Mandiri
81.	PT. Jembayan Muara Baya
82.	PT. Jorong barutama Greston
83.	PT. Karbindo abesyaprapdhi
84.	PT. Kayan Putra Utama Coal
85.	PT. Kideco Jaya Agung
86.	PT. Kimco Armindo
87.	PT. Kitadin
88.	PT. Lanna Harita Indonesia
89.	PT. Mandiri Inti Perkasa
90.	PT. Mineral Eksportindo
91.	PT. Mitra Internusa Persada
92.	PT. Multi Agung Sentosa
93.	PT. Multi Harapan Utama
94.	PT. Multi Prima Energi
95.	PT. Total Energy resources (Hk) Ltd
96.	PT. TTI Trans Global
97.	PT. Noble Energi
98.	PT. Noble Coal International
99.	PT. Timah Investasi Mineral
100.	PT. Star Energi Investmen

BAGIAN A

Kuesioner untuk pelanggan PT. Sucofindo, Tbk
Kami menjamin rahasia pribadi anda

1. Nama Perusahaan/Instansi :
2. Jenis Perusahaan Pelanggan
 - Komoditi/Perorangan
 - Pemerintahan
 - Swasta Nasional
 - Swasta Internasional
 - lainnya, sebutkan,
3. Jenis jasa yang anda butuhkan dari PT Sucofindo, Tbk
 - Jasa Sertifikasi Internasional
 - Jasa Pemerintah dan Institusi Internasional
 - Jasa Pemeriksaan Produk Industri dan Konsumen
 - Jasa Rekayasa dan Transportasi
 - Jasa Batu Bara & Mineral
 - Jasa pertanian
 - Jasa Minyak dan Gas
 - Jasa Kehutanan, Kelautan-Perikanan dan lingkungan
 - Jasa Pendukung Bisnis Finansial
 - Jasa Umum
4. Apakah anda pernah menggunakan jasa perusahaan superintending lainnya?
 - Ya Tidak
5. Apakah Anda sering menggunakan Jasa dari PT. Sucofindo, Tbk ?
 - Ya Tidak

BAGIAN B

Berikut ini penilaian anda terhadap kualitas produk, kualitas layanan dan manfaat yang anda peroleh dari jasa yang anda terima, ditempat anda menjadi pelanggan dibandingkan dengan harapan anda terhadap penyedia jasa lainnya dimana anda menjadi pelanggan. Mohon anda memberi tanda silang (X) pada nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dalam menilai setiap item pertanyaan.

- 1. = Sangat Puas
- 2. = Puas
- 3. = Cukup Puas
- 4. = Kurang Puas
- 5. = Tidak Puas

BAGIAN C

Tanggapan anda terhadap kualitas layanan PT. Sucofindo, Tbk

1) Tangible

No	Uraian	Tanggapan				
1	Kebersihan ruang kantor dan kenyamanan	1	2	3	4	5
2	Perlengkapan & sarana ruang pelayanan	1	2	3	4	5
3	Kelengkapan alat	1	2	3	4	5
4	Penampilan karyawan yang rapih dan bersih	1	2	3	4	5
5	Tata letak kantor	1	2	3	4	5
6	Tempat parkir yang luas dan aman	1	2	3	4	5
7	Kondisi fisik laboratorium	1	2	3	4	5

2) Reliability

No	Uraian	Tanggapan				
1	Kemampuan survey barang.	1	2	3	4	5
2	Proses akseptasi terhadap risiko.	1	2	3	4	5
3	Pengetahuan tehnik karyawan terhadap jenis komoditi	1	2	3	4	5
4	Kecepatan dalam menerbitkan sertifikat.	1	2	3	4	5
5	Kecepatan dan ketepatan dalam tes mutu	1	2	3	4	5
6	Kemampuan claim.	1	2	3	4	5
7	Proses dan prosedur penyelesaian klaim .	1	2	3	4	5

3) Emphathy

No	Uraian	Tanggapan				
1	Sikap dan perilaku karyawan terhadap pelanggan	1	2	3	4	5
2	Tegur sapa dan tutur kata	1	2	3	4	5
3	Kesopanan karyawan	1	2	3	4	5
4	Etika berkomunikasi melalui telepon	1	2	3	4	5
5	Kemauan karyawan mendengarkan keluhan pelanggan	1	2	3	4	5
6	Keramahan dalam melayani pelanggan	1	2	3	4	5
7	Pemahaman psikologis terhadap pelanggan	1	2	3	4	5

4) Responsiveness

No	Uraian	Tanggapan				
1	Kemampuan mengakomodir kebutuhan pelanggan	1	2	3	4	5
2	Kemampuan karyawan menghadapi suatu masalah	1	2	3	4	5
3	Respon karyawan terhadap keberatan pelanggan	1	2	3	4	5
4	Fleksibilitas waktu pelayanan / jam kerja	1	2	3	4	5
5	Kecepatan penerbitan sertifikat	1	2	3	4	5
6	Kemampuan karyawan menjelaskan kondisi mutu barang	1	2	3	4	5
7	Kemudahan dihubungi melalui telepon / email	1	2	3	4	5

5) Assurance

No	Uraian	Tanggapan				
1	Rasa aman	1	2	3	4	5
2	Citra pelanggan terhadap perusahaan	1	2	3	4	5
3	Ketelitian karyawan saat melayani	1	2	3	4	5
4	Kualitas barang	1	2	3	4	5
5	Tempat uji mutu	1	2	3	4	5
6	Jaminan sertifikat	1	2	3	4	5
7	Luas jaminan ekspor	1	2	3	4	5

6) Kepuasan Pelanggan

No	Uraian	Tanggapan				
1	Kualitas pelayanan yang dilakukan telah mencerminkan kepuasan pelanggan	1	2	3	4	5
2	Prosedur klaim yang dilakukan telah mencerminkan kepuasan pelanggan	1	2	3	4	5
3	Promosi yang dilakukan dapat mencerminkan kepuasan pelanggan	1	2	3	4	5
4	Pelayanan mutu barang dapat mencerminkan kepuasan pelanggan	1	2	3	4	5
5	Pelayanan terhadap pelanggan dapat mencerminkan kepuasan	1	2	3	4	5
6	Keramahan karyawan kepada pelanggan dapat mencerminkan kepuasan	1	2	3	4	5
7	Kecepatan penggunaan klaim dapat mencerminkan kepuasan pelanggan	1	2	3	4	5

Lampiran 3

Kepada Yang terhormat
Bapak/Ibu/Sdr (i)
Pelanggan PT. Sucofindo, Tbk Makassar
Di –
Tempat

Dengan Hormat,

Kepada para pelanggan, relasi dan mitra usaha, yang hingga saat ini memberikan kepercayaan dan menjalin kerjasama yang baik, kami mengucapkan terima kasih dan mengharapkan agar kepercayaan dan kerja sama yang telah terjalin selama ini tetap dapat berlanjut bahkan lebih ditingkatkan di masa yang akan datang.

Sejalan dengan itu, untuk meningkatkan mutu pelayanan, kami sangat berbesar hati apabila Bapak/ibu/sdr(i) bersedia meluangkan waktu untuk menyampaikan pendapat/saran dengan mengisi daftar pertanyaan mengenai kualitas layanan kami.

Akhir kata kami ucapkan terima kasih atas perhatian dan peran serta Bapak/Ibu/Sdr(i) dalam meningkatkan mutu layanan kami.

Makassar, Desember 2007

Peneliti,

FITRIANY

Lampiran 4 : DATA RESPONDEN

1). Variabel Tangible (X1)

No. Resp	Tangible (x1)							Total	Rata2
	1	2	3	4	5	6	7		
1	3	3	4	4	4	4	2	24	3.43
2	5	5	3	3	3	4	1	24	3.43
3	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
4	3	4	4	2	2	1	1	17	2.43
5	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
6	4	4	4	4	4	4	1	25	3.57
7	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
8	3	3	2	2	3	3	3	19	2.71
9	2	2	3	3	4	4	3	21	3.00
10	3	3	4	3	4	4	4	25	3.57
11	2	3	2	3	2	3	3	18	2.57
12	1	2	2	3	2	1	3	14	2.00
13	3	3	5	4	4	4	3	26	3.71
14	2	2	4	3	3	3	2	19	2.71
15	4	4	4	4	4	1	2	23	3.29
16	3	2	3	3	3	2	3	19	2.71
17	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
18	3	3	3	3	4	3	3	22	3.14
19	2	3	5	2	3	3	3	21	3.00
20	2	2	4	2	3	3	2	18	2.57
21	3	3	3	4	4	4	3	24	3.43
22	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
23	3	3	4	3	3	3	4	23	3.29
24	3	2	3	3	2	2	3	18	2.57
25	2	3	3	3	2	2	2	17	2.43
26	3	3	3	2	3	3	3	20	2.86
27	2	2	3	2	2	2	4	17	2.43
28	3	3	4	3	3	3	3	22	3.14
29	2	2	3	2	2	2	3	16	2.29
30	4	2	2	2	2	4	3	19	2.71
31	4	4	4	4	4	4	3	27	3.86
32	4	4	4	3	3	3	4	25	3.57
33	3	3	3	3	3	4	3	22	3.14
34	4	4	4	4	4	4	3	27	3.86
35	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
36	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
37	2	2	2	2	3	3	2	16	2.29
38	2	3	3	3	2	2	3	18	2.57
39	4	3	4	5	5	1	3	25	3.57
40	2	3	2	3	2	1	2	15	2.14
41	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
42	1	2	3	4	5	4	2	21	3.00
43	2	2	3	3	3	4	4	21	3.00
44	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
45	5	5	5	5	4	3	2	29	4.14

46	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
47	3	3	3	3	4	3	3	22	3.14
48	4	4	3	2	1	2	3	19	2.71
49	2	3	3	4	4	4	4	24	3.43
50	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
51	4	4	4	3	3	3	2	23	3.29
52	3	3	3	3	3	4	2	21	3.00
53	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
54	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
55	2	2	2	2	3	4	4	19	2.71
56	4	4	4	4	2	3	3	24	3.43
57	5	5	5	4	4	3	2	28	4.00
58	2	2	2	2	3	4	4	19	2.71
59	2	3	4	5	5	3	4	26	3.71
60	2	3	4	3	2	2	3	19	2.71
61	4	4	4	4	3	3	3	25	3.57
62	2	1	2	3	4	5	4	21	3.00
63	1	2	3	4	5	4	5	24	3.43
64	3	4	3	4	3	2	2	21	3.00
65	5	5	5	4	3	3	2	27	3.86
66	2	3	2	1	2	3	4	17	2.43
67	2	3	3	4	2	3	4	21	3.00
68	2	3	3	4	2	2	2	18	2.57
69	3	3	3	4	2	3	4	22	3.14
70	2	3	4	2	3	2	2	18	2.57
71	2	3	4	3	3	4	2	21	3.00
72	2	3	4	5	2	3	4	23	3.29
73	4	5	5	5	4	3	2	28	4.00
74	2	3	4	5	3	3	2	22	3.14
75	2	4	5	5	4	4	3	27	3.86
76	2	4	5	5	5	5	4	30	4.29
77	2	3	4	3	4	3	4	23	3.29
78	3	4	3	2	3	4	2	21	3.00
79	3	4	3	2	3	4	2	21	3.00
80	2	3	4	2	3	4	2	20	2.86
81	5	4	3	3	2	3	2	22	3.14
82	2	3	4	3	2	3	4	21	3.00
83	4	4	3	4	3	4	2	24	3.43
84	3	3	4	3	2	2	3	20	2.86
85	3	4	3	3	2	3	2	20	2.86
86	4	4	4	4	3	2	3	24	3.43
87	3	4	3	3	4	3	2	22	3.14
88	3	4	3	3	3	2	2	20	2.86
89	4	3	4	3	2	3	2	21	3.00
90	3	4	3	3	3	4	2	22	3.14
91	3	4	2	3	2	3	2	19	2.71
92	3	3	4	4	3	2	2	21	3.00
93	2	3	4	4	4	5	5	27	3.86
94	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
95	4	5	5	4	4	4	4	30	4.29
Total	275	304	323	308	294	296	274	2074	296.3
Rata2	2.89	3.20	3.40	3.24	3.09	3.12	2.88	21.83	3.12

2). Variabel Reliability (X2)

No. Resp	Reliability (x2)							Total	Rata2
	1	2	3	4	5	6	7		
1	3	4	4	2	1	2	4	20	2.86
2	1	1	1	1	2	2	2	10	1.43
3	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
4	2	1	1	2	2	1	2	11	1.57
5	1	1	1	1	2	2	2	10	1.43
6	2	2	2	2	3	2	2	15	2.14
7	2	1	2	1	2	3	2	13	1.86
8	1	2	2	2	2	3	3	15	2.14
9	2	3	3	3	4	4	4	23	3.29
10	4	3	3	3	4	4	4	25	3.57
11	5	5	5	5	5	5	4	34	4.86
12	3	2	3	3	3	1	3	18	2.57
13	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
14	4	2	3	3	3	4	4	23	3.29
15	1	1	2	3	3	2	2	14	2.00
16	2	3	2	3	3	1	3	17	2.43
17	2	1	1	2	2	1	4	13	1.86
18	1	1	1	3	3	2	4	15	2.14
19	3	2	2	1	1	4	5	18	2.57
20	2	2	2	1	1	3	3	14	2.00
21	3	4	3	4	4	3	3	24	3.43
22	3	3	3	3	3	4	4	23	3.29
23	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
24	3	3	3	2	2	3	3	19	2.71
25	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
26	3	2	2	1	1	3	1	13	1.86
27	3	4	1	2	2	4	5	21	3.00
28	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
29	2	2	2	2	2	3	3	16	2.29
30	2	1	2	1	1	2	2	11	1.57
31	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
32	4	4	3	3	3	3	4	24	3.43
33	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
34	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
35	2	2	2	2	3	3	5	19	2.71
36	3	3	3	2	3	3	3	20	2.86
37	2	3	1	1	2	3	4	16	2.29
38	2	3	4	2	3	4	5	23	3.29
39	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
40	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
41	5	4	4	4	3	2	3	25	3.57
42	5	5	5	5	4	3	3	30	4.29
43	4	5	5	5	5	5	4	33	4.71
44	5	5	5	5	5	3	4	32	4.57
45	4	4	4	3	4	3	4	26	3.71
46	5	5	5	4	4	4	3	30	4.29
47	3	3	3	4	4	3	4	24	3.43
48	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57

49	5	5	5	5	4	4	4	32	4.57
50	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
51	2	4	4	4	4	4	5	27	3.86
52	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
53	3	3	4	4	4	4	3	25	3.57
54	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86
55	4	4	4	3	3	3	4	25	3.57
56	3	3	3	3	3	3	5	23	3.29
57	3	3	3	3	3	3	5	23	3.29
58	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
59	5	5	4	5	4	3	3	29	4.14
60	2	2	2	2	2	2	3	15	2.14
61	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
62	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
63	5	5	5	4	4	3	2	28	4.00
64	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
65	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
66	2	3	3	3	3	2	3	19	2.71
67	3	4	4	4	3	2	4	24	3.43
68	5	5	5	4	4	3	4	30	4.29
69	4	4	4	3	3	4	4	26	3.71
70	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
71	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
72	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
73	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
74	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
75	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
76	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
77	5	5	5	4	4	3	4	30	4.29
78	4	4	4	3	4	4	3	26	3.71
79	3	3	3	3	3	4	3	22	3.14
80	3	4	3	4	3	4	3	24	3.43
81	3	3	4	4	4	3	4	25	3.57
82	3	4	4	4	4	3	3	25	3.57
83	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
84	5	5	5	5	4	3	3	30	4.29
85	4	3	4	3	3	4	3	24	3.43
86	5	5	5	4	4	3	3	29	4.14
87	3	3	4	3	3	4	3	23	3.29
88	2	3	3	4	4	4	3	23	3.29
89	4	4	4	5	5	5	4	31	4.43
90	2	2	3	3	3	5	5	23	3.29
91	2	3	3	3	4	4	4	23	3.29
92	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
93	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
94	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
95	3	3	3	4	4	4	3	24	3.43
Total	300	305	306	304	310	312	336	2173	310.4
Rata2	3.16	3.21	3.22	3.20	3.26	3.28	3.54	22.87	3.27

3). Variabel Emphaty (X3)

No. Resp	Emphaty (x3)							Total	Rata2
	1	2	3	4	5	6	7		
1	2	2	3	3	1	2	4	17	2.43
2	1	1	1	2	2	2	2	11	1.57
3	1	1	2	2	3	3	2	14	2.00
4	2	3	1	1	2	3	3	15	2.14
5	1	2	1	3	2	1	2	12	1.71
6	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
7	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
8	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
9	2	2	2	2	2	1	1	12	1.71
10	2	3	3	3	3	3	3	20	2.86
11	4	4	4	5	5	5	4	31	4.43
12	3	2	2	1	2	3	3	16	2.29
13	2	2	2	3	2	4	5	20	2.86
14	2	2	2	3	2	3	3	17	2.43
15	2	3	3	4	4	2	4	22	3.14
16	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
17	3	3	4	3	4	4	4	25	3.57
18	4	4	4	3	3	3	4	25	3.57
19	3	3	3	3	4	3	4	23	3.29
20	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
21	3	3	3	3	4	3	3	22	3.14
22	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
23	3	4	3	3	3	3	3	22	3.14
24	2	2	2	3	3	3	3	18	2.57
25	4	4	4	4	4	3	3	26	3.71
26	4	4	4	4	4	3	2	25	3.57
27	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
28	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
29	4	4	4	3	3	2	3	23	3.29
30	2	3	4	3	3	3	3	21	3.00
31	4	4	5	5	4	3	4	29	4.14
32	3	4	3	4	4	4	4	26	3.71
33	4	4	4	4	4	3	3	26	3.71
34	4	3	3	4	4	4	4	26	3.71
35	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
36	4	4	4	4	4	2	2	24	3.43
37	4	4	4	4	4	4	3	27	3.86
38	3	4	4	4	4	3	5	27	3.86
39	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
40	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
41	4	4	5	4	3	4	2	26	3.71
42	2	2	3	4	3	4	4	22	3.14
43	2	5	5	3	3	4	4	26	3.71
44	4	4	4	3	4	3	4	26	3.71
45	3	3	4	4	4	4	4	26	3.71
46	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
47	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
48	3	3	4	4	4	4	4	26	3.71

49	2	3	3	4	4	4	4	24	3.43
50	5	5	5	4	4	4	3	30	4.29
51	4	4	4	3	3	3	4	25	3.57
52	4	4	4	3	3	3	2	23	3.29
53	3	3	3	3	4	3	3	22	3.14
54	4	4	4	3	3	3	2	23	3.29
55	4	4	4	5	5	3	3	28	4.00
56	3	4	4	3	3	2	2	21	3.00
57	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
58	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
59	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
60	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
61	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
62	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
63	4	4	4	3	3	3	4	25	3.57
64	3	4	4	4	3	3	4	25	3.57
65	2	3	3	4	4	4	3	23	3.29
66	2	3	3	4	3	3	2	20	2.86
67	4	4	4	3	4	4	2	25	3.57
68	2	2	2	3	3	3	3	18	2.57
69	3	3	3	4	4	3	4	24	3.43
70	4	4	4	4	3	4	5	28	4.00
71	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
72	5	5	5	5	5	4	4	33	4.71
73	4	4	4	3	3	3	2	23	3.29
74	2	2	2	3	3	4	4	20	2.86
75	5	5	5	4	4	3	3	29	4.14
76	2	4	4	3	3	4	3	23	3.29
77	2	4	4	5	5	5	4	29	4.14
78	5	5	5	4	4	3	3	29	4.14
79	4	4	4	4	3	4	3	26	3.71
80	3	4	4	4	3	4	3	25	3.57
81	3	3	3	4	4	4	3	24	3.43
82	3	3	3	3	4	4	5	25	3.57
83	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
84	4	4	4	4	4	3	3	26	3.71
85	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
86	4	4	4	3	3	4	4	26	3.71
87	4	4	4	4	4	3	2	25	3.57
88	5	5	5	4	4	4	4	31	4.43
89	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
90	5	5	5	5	4	4	3	31	4.43
91	4	4	3	3	3	4	3	24	3.43
92	5	5	5	3	4	4	4	30	4.29
93	4	4	4	5	5	4	4	30	4.29
94	4	4	4	5	4	4	4	29	4.14
95	4	4	4	4	4	4	5	29	4.14
Total	309	328	331	331	332	322	321	2274	324.9
Rata2	3.25	3.45	3.48	3.48	3.49	3.39	3.38	23.94	3.42

4). Variabel Responsiveness (X4)

No. Resp	Responsiveness (x4)							Total	Rata2
	1	2	3	4	5	6	7		
1	3	3	3	4	4	2	3	22	3.14
2	3	3	3	3	3	2	1	18	2.57
3	3	2	2	3	3	4	2	19	2.71
4	3	3	2	2	3	1	1	15	2.14
5	3	2	2	1	2	3	2	15	2.14
6	3	4	4	4	3	3	4	25	3.57
7	3	2	2	3	1	2	3	16	2.29
8	3	2	2	2	3	3	3	18	2.57
9	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
10	4	4	3	3	4	3	3	24	3.43
11	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
12	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
13	3	2	2	2	3	2	3	17	2.43
14	4	3	2	2	3	2	2	18	2.57
15	3	3	3	3	3	4	2	21	3.00
16	4	4	4	4	3	1	1	21	3.00
17	5	4	4	4	4	2	1	24	3.43
18	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
19	3	2	2	2	4	4	3	20	2.86
20	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
21	3	3	3	3	4	3	1	20	2.86
22	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
23	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
24	2	3	2	2	2	2	2	15	2.14
25	4	3	3	3	3	2	3	21	3.00
26	4	3	3	3	3	3	2	21	3.00
27	3	4	5	5	1	1	2	21	3.00
28	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
29	3	3	3	3	3	3	2	20	2.86
30	2	3	2	2	4	2	2	17	2.43
31	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
32	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
33	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
34	4	4	4	3	4	4	4	27	3.86
35	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
36	2	3	2	2	4	4	3	20	2.86
37	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
38	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
39	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
40	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
41	4	5	5	5	3	4	4	30	4.29
42	3	3	4	4	4	4	4	26	3.71
43	4	3	3	3	3	3	4	23	3.29
44	5	5	4	4	4	3	3	28	4.00
45	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
46	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
47	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
48	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00

49	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
50	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
51	5	5	5	4	4	3	4	30	4.29
52	4	4	4	3	3	3	4	25	3.57
53	5	5	5	4	4	3	2	28	4.00
54	4	3	4	3	4	3	4	25	3.57
55	2	3	4	3	4	3	4	23	3.29
56	4	5	5	5	4	4	4	31	4.43
57	4	3	4	4	5	4	5	29	4.14
58	4	4	4	3	3	4	2	24	3.43
59	4	3	4	3	4	3	4	25	3.57
60	2	3	4	3	4	3	3	22	3.14
61	4	5	4	4	4	4	4	29	4.14
62	3	4	4	4	4	3	4	26	3.71
63	3	3	3	4	4	4	5	26	3.71
64	4	4	4	3	3	3	4	25	3.57
65	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
66	3	4	3	4	3	4	3	24	3.43
67	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
68	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
69	3	4	4	4	4	3	3	25	3.57
70	4	4	4	5	5	5	4	31	4.43
71	4	4	4	4	3	3	3	25	3.57
72	2	2	2	3	3	3	4	19	2.71
73	4	4	4	3	3	3	2	23	3.29
74	3	3	3	4	4	3	3	23	3.29
75	2	2	3	4	4	4	5	24	3.43
76	4	4	4	4	3	3	3	25	3.57
77	3	3	3	3	4	3	3	22	3.14
78	2	3	3	4	4	4	4	24	3.43
79	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
80	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
81	2	2	2	3	3	3	3	18	2.57
82	4	4	4	4	4	3	3	26	3.71
83	5	5	5	5	5	5	4	34	4.86
84	4	3	4	5	3	4	5	28	4.00
85	3	4	4	4	4	3	4	26	3.71
86	2	3	3	3	4	4	4	23	3.29
87	5	5	5	5	4	4	4	32	4.57
88	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
89	4	4	4	4	3	3	3	25	3.57
90	4	4	4	4	4	4	2	26	3.71
91	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
92	3	3	4	4	4	4	5	27	3.86
93	4	4	4	3	3	3	3	24	3.43
94	2	2	2	3	4	4	4	21	3.00
95	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
Total	322	323	324	326	331	311	309	2246	320.9
Rata2	3.39	3.40	3.41	3.43	3.48	3.27	3.25	23.64	3.38

5). Variabel Assurance (X5)

No. Resp	Assurance (x5)							Total	Rata2
	1	2	3	4	5	6	7		
1	3	2	3	2	5	1	2	18	2.57
2	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
3	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
4	2	3	1	2	1	3	2	14	2.00
5	1	1	1	1	1	2	2	9	1.29
6	3	3	3	4	4	3	5	25	3.57
7	1	2	2	3	3	1	2	14	2.00
8	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
9	2	2	3	2	3	4	3	19	2.71
10	3	2	3	3	4	4	3	22	3.14
11	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
12	2	2	3	3	2	2	1	15	2.14
13	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
14	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
15	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
16	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
17	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
18	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
19	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
20	2	2	3	5	4	3	2	21	3.00
21	3	3	3	4	3	3	2	21	3.00
22	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
23	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
24	2	2	3	2	2	2	2	15	2.14
25	3	3	3	2	2	2	2	17	2.43
26	2	1	2	4	3	1	4	17	2.43
27	1	1	2	5	5	2	5	21	3.00
28	4	4	4	3	3	3	3	24	3.43
29	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
30	2	2	2	2	2	2	2	14	2.00
31	5	5	4	4	4	3	3	28	4.00
32	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
33	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
34	3	4	4	4	3	4	3	25	3.57
35	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
36	4	4	5	4	3	3	3	26	3.71
37	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
38	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
39	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
40	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
41	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
42	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
43	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
44	4	4	4	4	4	3	4	27	3.86
45	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
46	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
47	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
48	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00

49	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
50	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
51	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
52	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
53	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
54	4	4	4	3	3	3	3	24	3.43
55	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
56	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
57	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
58	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
59	5	5	5	5	4	4	4	32	4.57
60	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
61	5	5	5	5	4	3	4	31	4.43
62	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
63	4	4	4	4	3	3	3	25	3.57
64	5	5	5	5	4	4	4	32	4.57
65	3	4	4	4	4	3	2	24	3.43
66	4	4	4	4	4	5	5	30	4.29
67	4	4	4	4	5	4	4	29	4.14
68	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
69	4	4	4	4	4	3	3	26	3.71
70	3	3	3	3	3	4	3	22	3.14
71	3	3	3	3	2	3	4	21	3.00
72	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
73	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
74	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
75	4	4	4	3	3	3	3	24	3.43
76	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
77	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
78	4	4	4	3	3	3	3	24	3.43
79	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
80	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
81	3	4	4	4	4	4	4	27	3.86
82	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
83	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
84	3	3	3	3	3	4	4	23	3.29
85	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
86	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
87	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
88	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
89	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
90	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
91	5	5	5	5	5	4	4	33	4.71
92	3	4	3	4	3	4	3	24	3.43
93	4	4	5	3	4	3	3	26	3.71
94	3	4	4	3	4	3	2	23	3.29
95	4	4	3	2	4	4	5	26	3.71
Total	306	310	315	320	325	313	316	2205	315
Rata2	3.22	3.26	3.32	3.37	3.42	3.29	3.33	23.21	3.32

6). Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No. Resp	Kepuasan Pelanggan (Y)							Total	Rata2
	1	2	3	4	5	6	7		
1	2	3	4	4	4	4	4	25	3.57
2	1	2	3	3	4	4	5	22	3.14
3	5	4	4	4	4	4	4	29	4.14
4	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
5	2	2	2	2	2	2	3	15	2.14
6	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
7	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
8	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
9	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
10	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
11	5	5	5	5	5	4	5	34	4.86
12	2	2	2	2	3	4	4	19	2.71
13	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
14	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
15	3	3	3	3	3	4	4	23	3.29
16	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
17	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
18	3	3	4	4	4	5	5	28	4.00
19	4	4	4	4	4	3	3	26	3.71
20	3	3	3	3	3	4	4	23	3.29
21	4	4	4	3	3	3	4	25	3.57
22	3	3	3	4	4	4	3	24	3.43
23	2	2	2	2	3	3	4	18	2.57
24	2	2	2	2	4	4	4	20	2.86
25	4	4	4	4	3	3	3	25	3.57
26	3	4	3	4	3	4	3	24	3.43
27	3	4	3	3	4	3	3	23	3.29
28	4	5	5	4	3	4	4	29	4.14
29	3	4	4	4	4	3	4	26	3.71
30	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
31	5	5	5	5	5	4	4	33	4.71
32	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
33	4	4	4	3	3	3	3	24	3.43
34	4	3	3	4	3	4	3	24	3.43
35	4	4	4	4	4	5	5	30	4.29
36	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
37	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
38	5	5	5	5	4	4	4	32	4.57
39	4	3	3	4	4	4	5	27	3.86
40	3	3	4	3	4	4	3	24	3.43
41	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
42	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
43	3	4	4	4	4	4	4	27	3.86
44	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
45	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
46	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
47	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
48	4	4	4	4	4	4	3	27	3.86

49	3	3	4	4	4	4	4	26	3.71
50	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
51	4	4	4	4	4	4	5	29	4.14
52	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
53	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
54	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
55	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
56	3	3	3	4	4	4	3	23	3.29
57	4	4	4	4	4	3	3	25	3.57
58	3	3	4	4	4	4	4	26	3.71
59	4	4	4	4	4	5	5	30	4.29
60	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
61	4	4	4	4	3	3	3	25	3.57
62	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
63	4	4	4	4	4	3	3	26	3.71
64	3	3	3	3	3	3	4	22	3.14
65	4	4	4	4	4	4	3	27	3.86
66	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
67	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
68	5	5	5	4	4	4	4	31	4.43
69	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
70	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
71	3	3	3	3	3	4	4	23	3.29
72	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
73	4	4	4	4	5	5	4	30	4.29
74	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
75	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
76	2	3	3	4	4	4	4	24	3.43
77	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
78	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
79	3	4	4	4	4	3	3	25	3.57
80	4	4	4	4	4	5	5	30	4.29
81	4	4	4	4	5	5	4	30	4.29
82	3	4	4	4	4	5	5	29	4.14
83	3	5	5	5	4	4	4	30	4.29
84	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
85	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
86	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
87	4	4	4	3	3	3	3	24	3.43
88	3	3	3	3	4	4	4	24	3.43
89	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
90	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
91	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
92	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
93	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
94	4	4	4	4	4	3	4	27	3.86
95	5	5	5	4	4	4	4	31	4.43
Total	336	345	349	358	369	372	378	2507	358.1
Rata2	3.54	3.63	3.67	3.77	3.88	3.92	3.98	26.39	3.77

Lampiran 4 : Hasil Analisis Statistis Deskriptif by SPSS versi 16.01

Frequency Table

kebersihan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.2	3.2	3.2
2	35	36.8	36.8	40.0
3	31	32.6	32.6	72.6
4	21	22.1	22.1	94.7
5	5	5.3	5.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

perlengkapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	19	20.0	20.0	21.1
3	41	43.2	43.2	64.2
4	27	28.4	28.4	92.6
5	7	7.4	7.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

kelengkapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	14	14.7	14.7	14.7
3	37	38.9	38.9	53.7
4	35	36.8	36.8	90.5
5	9	9.5	9.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

penampilan karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	19	20.0	20.0	21.1
3	40	42.1	42.1	63.2
4	26	27.4	27.4	90.5
5	9	9.5	9.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

tata letak kantor

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	27	28.4	28.4	29.5
3	33	34.7	34.7	64.2
4	27	28.4	28.4	92.6
5	7	7.4	7.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

tempat parkir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.3	5.3	5.3
2	19	20.0	20.0	25.3
3	37	38.9	38.9	64.2
4	28	29.5	29.5	93.7
5	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

kondisi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.2	3.2	3.2
2	36	37.9	37.9	41.1
3	30	31.6	31.6	72.6
4	21	22.1	22.1	94.7
5	5	5.3	5.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

X1_TOT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	1.1	1.1	1.1
	14	4	4.2	4.2	5.3
	15	1	1.1	1.1	6.3
	16	2	2.1	2.1	8.4
	17	3	3.2	3.2	11.6
	18	5	5.3	5.3	16.8
	19	10	10.5	10.5	27.4
	20	6	6.3	6.3	33.7
	21	17	17.9	17.9	51.6
	22	10	10.5	10.5	62.1
	23	5	5.3	5.3	67.4
	24	10	10.5	10.5	77.9
	25	3	3.2	3.2	81.1
	26	3	3.2	3.2	84.2
	27	6	6.3	6.3	90.5
	28	3	3.2	3.2	93.7
	29	2	2.1	2.1	95.8
	30	2	2.1	2.1	97.9
	31	1	1.1	1.1	98.9
	32	1	1.1	1.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1_RATA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.86	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	4	4.2	4.2	5.3
	2.14	1	1.1	1.1	6.3
	2.29	2	2.1	2.1	8.4
	2.43	3	3.2	3.2	11.6
	2.57	5	5.3	5.3	16.8
	2.71	10	10.5	10.5	27.4
	2.86	6	6.3	6.3	33.7
	3.00	17	17.9	17.9	51.6
	3.14	10	10.5	10.5	62.1
	3.29	5	5.3	5.3	67.4
	3.43	10	10.5	10.5	77.9
	3.57	3	3.2	3.2	81.1
	3.71	3	3.2	3.2	84.2
	3.86	6	6.3	6.3	90.5
	4.00	3	3.2	3.2	93.7
	4.14	2	2.1	2.1	95.8
	4.29	2	2.1	2.1	97.9
	4.43	1	1.1	1.1	98.9
	4.57	1	1.1	1.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

kemampuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5.3	5.3	5.3
	2	19	20.0	20.0	25.3
	3	39	41.1	41.1	66.3
	4	20	21.1	21.1	87.4
	5	12	12.6	12.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

proses akseptasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	8.4	8.4	8.4
	2	12	12.6	12.6	21.1
	3	39	41.1	41.1	62.1
	4	24	25.3	25.3	87.4
	5	12	12.6	12.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

pengetahuan teknik karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	7.4	7.4	7.4
2	13	13.7	13.7	21.1
3	38	40.0	40.0	61.1
4	26	27.4	27.4	88.4
5	11	11.6	11.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

kecepatan sertifikat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	8.4	8.4	8.4
2	13	13.7	13.7	22.1
3	36	37.9	37.9	60.0
4	28	29.5	29.5	89.5
5	10	10.5	10.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

ketepatan/kecepatan tes mutu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.3	5.3	5.3
2	12	12.6	12.6	17.9
3	37	38.9	38.9	56.8
4	35	36.8	36.8	93.7
5	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

kemampuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.2	4.2	4.2
2	12	12.6	12.6	16.8
3	39	41.1	41.1	57.9
4	33	34.7	34.7	92.6
5	7	7.4	7.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

proses dan prosedur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	9	9.5	9.5	10.5
3	33	34.7	34.7	45.3
4	42	44.2	44.2	89.5
5	10	10.5	10.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

X2_TOT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10	2	2.1	2.1	2.1
11	2	2.1	2.1	4.2
13	3	3.2	3.2	7.4
14	3	3.2	3.2	10.5
15	4	4.2	4.2	14.7
16	2	2.1	2.1	16.8
17	1	1.1	1.1	17.9
18	2	2.1	2.1	20.0
19	3	3.2	3.2	23.2
20	2	2.1	2.1	25.3
21	9	9.5	9.5	34.7
22	6	6.3	6.3	41.1
23	10	10.5	10.5	51.6
24	9	9.5	9.5	61.1
25	10	10.5	10.5	71.6
26	3	3.2	3.2	74.7
27	2	2.1	2.1	76.8
28	7	7.4	7.4	84.2
29	3	3.2	3.2	87.4
30	5	5.3	5.3	92.6
31	1	1.1	1.1	93.7
32	4	4.2	4.2	97.9
33	1	1.1	1.1	98.9
34	1	1.1	1.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

X2_RATA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.43	2	2.1	2.1	2.1
	1.57	2	2.1	2.1	4.2
	1.86	3	3.2	3.2	7.4
	2.00	3	3.2	3.2	10.5
	2.14	4	4.2	4.2	14.7
	2.29	2	2.1	2.1	16.8
	2.43	1	1.1	1.1	17.9
	2.57	2	2.1	2.1	20.0
	2.71	3	3.2	3.2	23.2
	2.86	2	2.1	2.1	25.3
	3.00	9	9.5	9.5	34.7
	3.14	6	6.3	6.3	41.1
	3.29	10	10.5	10.5	51.6
	3.43	9	9.5	9.5	61.1
	3.57	10	10.5	10.5	71.6
	3.71	3	3.2	3.2	74.7
	3.86	2	2.1	2.1	76.8
	4.00	7	7.4	7.4	84.2
	4.14	3	3.2	3.2	87.4
	4.29	5	5.3	5.3	92.6
	4.43	1	1.1	1.1	93.7
	4.57	4	4.2	4.2	97.9
	4.71	1	1.1	1.1	98.9
	4.86	1	1.1	1.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

sikap dan perilaku karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.2	3.2	3.2
	2	19	20.0	20.0	23.2
	3	31	32.6	32.6	55.8
	4	35	36.8	36.8	92.6
	5	7	7.4	7.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

tegur sapa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.1	2.1	2.1
2	11	11.6	11.6	13.7
3	32	33.7	33.7	47.4
4	42	44.2	44.2	91.6
5	8	8.4	8.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

kesopanan karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.2	3.2	3.2
2	7	7.4	7.4	10.5
3	32	33.7	33.7	44.2
4	42	44.2	44.2	88.4
5	11	11.6	11.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

etika berkomunikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.1	2.1	2.1
2	4	4.2	4.2	6.3
3	43	45.3	45.3	51.6
4	38	40.0	40.0	91.6
5	8	8.4	8.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

kemauan karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	9	9.5	9.5	10.5
3	38	40.0	40.0	50.5
4	39	41.1	41.1	91.6
5	8	8.4	8.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

keramahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.1	2.1	2.1
2	7	7.4	7.4	9.5
3	41	43.2	43.2	52.6
4	40	42.1	42.1	94.7
5	5	5.3	5.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

pemahaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	14	14.7	14.7	15.8
3	36	37.9	37.9	53.7
4	36	37.9	37.9	91.6
5	8	8.4	8.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

X3_TOT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 11	1	1.1	1.1	1.1
12	1	1.1	1.1	2.1
14	3	3.2	3.2	5.3
15	1	1.1	1.1	6.3
16	1	1.1	1.1	7.4
17	2	2.1	2.1	9.5
18	2	2.1	2.1	11.6
20	4	4.2	4.2	15.8
21	10	10.5	10.5	26.3
22	7	7.4	7.4	33.7
23	8	8.4	8.4	42.1
24	8	8.4	8.4	50.5
25	11	11.6	11.6	62.1
26	12	12.6	12.6	74.7
27	2	2.1	2.1	76.8
28	6	6.3	6.3	83.2
29	6	6.3	6.3	89.5
30	3	3.2	3.2	92.6
31	6	6.3	6.3	98.9
33	1	1.1	1.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

X3_RATA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.57	1	1.1	1.1	1.1
	1.71	1	1.1	1.1	2.1
	2.00	3	3.2	3.2	5.3
	2.14	1	1.1	1.1	6.3
	2.29	1	1.1	1.1	7.4
	2.43	2	2.1	2.1	9.5
	2.57	2	2.1	2.1	11.6
	2.86	4	4.2	4.2	15.8
	3.00	10	10.5	10.5	26.3
	3.14	7	7.4	7.4	33.7
	3.29	8	8.4	8.4	42.1
	3.43	8	8.4	8.4	50.5
	3.57	11	11.6	11.6	62.1
	3.71	12	12.6	12.6	74.7
	3.86	2	2.1	2.1	76.8
	4.00	6	6.3	6.3	83.2
	4.14	6	6.3	6.3	89.5
	4.29	3	3.2	3.2	92.6
	4.43	6	6.3	6.3	98.9
	4.71	1	1.1	1.1	100.0
Total		95	100.0	100.0	

kemampuan mengakomodir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	13.7	13.7	13.7
	3	38	40.0	40.0	53.7
	4	38	40.0	40.0	93.7
	5	6	6.3	6.3	100.0
Total		95	100.0	100.0	

kemampuan karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	13.7	13.7	13.7
	3	40	42.1	42.1	55.8
	4	34	35.8	35.8	91.6
	5	8	8.4	8.4	100.0
Total		95	100.0	100.0	

respon karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	16	16.8	16.8	16.8
3	31	32.6	32.6	49.5
4	41	43.2	43.2	92.6
5	7	7.4	7.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

fkesibilitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	6	6.3	6.3	7.4
3	42	44.2	44.2	51.6
4	38	40.0	40.0	91.6
5	8	8.4	8.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

kecepatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.1	2.1	2.1
2	4	4.2	4.2	6.3
3	40	42.1	42.1	48.4
4	44	46.3	46.3	94.7
5	5	5.3	5.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

kemampuan dengan kondisi barang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.2	3.2	3.2
2	11	11.6	11.6	14.7
3	44	46.3	46.3	61.1
4	31	32.6	32.6	93.7
5	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

kemudahan dihubungi dengan tlp, email, dsb

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.3	5.3	5.3
2	14	14.7	14.7	20.0
3	34	35.8	35.8	55.8
4	35	36.8	36.8	92.6
5	7	7.4	7.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

X4_TOT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15	2	2.1	2.1	2.1
16	2	2.1	2.1	4.2
17	3	3.2	3.2	7.4
18	4	4.2	4.2	11.6
19	3	3.2	3.2	14.7
20	2	2.1	2.1	16.8
21	20	21.1	21.1	37.9
22	5	5.3	5.3	43.2
23	7	7.4	7.4	50.5
24	6	6.3	6.3	56.8
25	9	9.5	9.5	66.3
26	6	6.3	6.3	72.6
27	3	3.2	3.2	75.8
28	11	11.6	11.6	87.4
29	5	5.3	5.3	92.6
30	2	2.1	2.1	94.7
31	3	3.2	3.2	97.9
32	1	1.1	1.1	98.9
34	1	1.1	1.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

X4_RATA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.14	2	2.1	2.1	2.1
	2.29	2	2.1	2.1	4.2
	2.43	3	3.2	3.2	7.4
	2.57	4	4.2	4.2	11.6
	2.71	3	3.2	3.2	14.7
	2.86	2	2.1	2.1	16.8
	3.00	20	21.1	21.1	37.9
	3.14	5	5.3	5.3	43.2
	3.29	7	7.4	7.4	50.5
	3.43	6	6.3	6.3	56.8
	3.57	9	9.5	9.5	66.3
	3.71	6	6.3	6.3	72.6
	3.86	3	3.2	3.2	75.8
	4.00	11	11.6	11.6	87.4
	4.14	5	5.3	5.3	92.6
	4.29	2	2.1	2.1	94.7
	4.43	3	3.2	3.2	97.9
	4.57	1	1.1	1.1	98.9
	4.86	1	1.1	1.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

rasa aman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.2	3.2	3.2
	2	11	11.6	11.6	14.7
	3	48	50.5	50.5	65.3
	4	28	29.5	29.5	94.7
	5	5	5.3	5.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

citra pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.2	3.2	3.2
2	12	12.6	12.6	15.8
3	42	44.2	44.2	60.0
4	33	34.7	34.7	94.7
5	5	5.3	5.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

ketelitian karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.1	2.1	2.1
2	9	9.5	9.5	11.6
3	50	52.6	52.6	64.2
4	28	29.5	29.5	93.7
5	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

kualitas barang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	11	11.6	11.6	12.6
3	41	43.2	43.2	55.8
4	36	37.9	37.9	93.7
5	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

tempat uji mutu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.1	2.1	2.1
2	9	9.5	9.5	11.6
3	39	41.1	41.1	52.6
4	37	38.9	38.9	91.6
5	8	8.4	8.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

jaminan sertifikat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.2	3.2	3.2
2	10	10.5	10.5	13.7
3	43	45.3	45.3	58.9
4	34	35.8	35.8	94.7
5	5	5.3	5.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

luas jaminan ekspor

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	15	15.8	15.8	16.8
3	38	40.0	40.0	56.8
4	33	34.7	34.7	91.6
5	8	8.4	8.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

X5_TOT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 9	1	1.1	1.1	1.1
14	7	7.4	7.4	8.4
15	2	2.1	2.1	10.5
17	2	2.1	2.1	12.6
18	1	1.1	1.1	13.7
19	1	1.1	1.1	14.7
21	28	29.5	29.5	44.2
22	3	3.2	3.2	47.4
23	2	2.1	2.1	49.5
24	10	10.5	10.5	60.0
25	9	9.5	9.5	69.5
26	5	5.3	5.3	74.7
27	2	2.1	2.1	76.8
28	12	12.6	12.6	89.5
29	1	1.1	1.1	90.5
30	2	2.1	2.1	92.6
31	4	4.2	4.2	96.8
32	2	2.1	2.1	98.9
33	1	1.1	1.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

X5_RATA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.29	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	7	7.4	7.4	8.4
	2.14	2	2.1	2.1	10.5
	2.43	2	2.1	2.1	12.6
	2.57	1	1.1	1.1	13.7
	2.71	1	1.1	1.1	14.7
	3.00	28	29.5	29.5	44.2
	3.14	3	3.2	3.2	47.4
	3.29	2	2.1	2.1	49.5
	3.43	10	10.5	10.5	60.0
	3.57	9	9.5	9.5	69.5
	3.71	5	5.3	5.3	74.7
	3.86	2	2.1	2.1	76.8
	4.00	12	12.6	12.6	89.5
	4.14	1	1.1	1.1	90.5
	4.29	2	2.1	2.1	92.6
	4.43	4	4.2	4.2	96.8
	4.57	2	2.1	2.1	98.9
	4.71	1	1.1	1.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	6	6.3	6.3	7.4
	3	39	41.1	41.1	48.4
	4	39	41.1	41.1	89.5
	5	10	10.5	10.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

PROSEDUR KLAIM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.3	5.3	5.3
	3	36	37.9	37.9	43.2
	4	43	45.3	45.3	88.4
	5	11	11.6	11.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

PROMOSI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	34	35.8	35.8	40.0
	4	46	48.4	48.4	88.4
	5	11	11.6	11.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

PELAYANAN MUTU BARANG

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	25	26.3	26.3	30.5
	4	55	57.9	57.9	88.4
	5	11	11.6	11.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	24	25.3	25.3	26.3
	4	55	57.9	57.9	84.2
	5	15	15.8	15.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

KERAMAHAN KARYAWAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	24	25.3	25.3	26.3
	4	52	54.7	54.7	81.1
	5	18	18.9	18.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

KECEPATAN PENGGUNAAN KLAIM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	23.2	23.2	23.2
	4	53	55.8	55.8	78.9
	5	20	21.1	21.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y_TOT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	1	1.1	1.1	1.1
	18	1	1.1	1.1	2.1
	19	1	1.1	1.1	3.2
	20	1	1.1	1.1	4.2
	21	5	5.3	5.3	9.5
	22	6	6.3	6.3	15.8
	23	5	5.3	5.3	21.1
	24	13	13.7	13.7	34.7
	25	13	13.7	13.7	48.4
	26	5	5.3	5.3	53.7
	27	5	5.3	5.3	58.9
	28	13	13.7	13.7	72.6
	29	4	4.2	4.2	76.8
	30	6	6.3	6.3	83.2
	31	6	6.3	6.3	89.5
	32	4	4.2	4.2	93.7
	33	1	1.1	1.1	94.7
	34	1	1.1	1.1	95.8
	35	4	4.2	4.2	100.0
Total		95	100.0	100.0	

Y_RATE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.14	1	1.1	1.1	1.1
	2.57	1	1.1	1.1	2.1
	2.71	1	1.1	1.1	3.2
	2.86	1	1.1	1.1	4.2
	3.00	5	5.3	5.3	9.5
	3.14	6	6.3	6.3	15.8
	3.29	5	5.3	5.3	21.1
	3.43	13	13.7	13.7	34.7
	3.57	13	13.7	13.7	48.4
	3.71	5	5.3	5.3	53.7
	3.86	5	5.3	5.3	58.9
	4.00	13	13.7	13.7	72.6
	4.14	4	4.2	4.2	76.8
	4.29	6	6.3	6.3	83.2
	4.43	6	6.3	6.3	89.5
	4.57	4	4.2	4.2	93.7
	4.71	1	1.1	1.1	94.7
	4.86	1	1.1	1.1	95.8
	5.00	4	4.2	4.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 4 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda by SPSS versi 16.01

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	26.39	4.003	95
Tangible	21.88	4.031	95
Reliability	22.87	5.612	95
Emphaty	23.98	4.524	95
Responsiveness	23.69	4.164	95
Assurance	23.19	4.827	95

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Assurance, Tangible, Reliability, Emphaty, Responsiveness	.	Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.562	.394

- a. Predictors: (Constant), Assurance, Tangible, Reliability, Emphaty, Responsiveness

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.476	5	3.895	25.093	.000 ^a
	Residual	13.816	89	.155		
	Total	33.292	94			

a. Predictors: (Constant), Assurance, Tangible, Reliability , Emphaty, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.632	.306		2.065	.042
	Tangible	.166	.073	.163	2.291	.024
	Reliability	.178	.059	.240	3.011	.003
	Emphaty	.169	.074	.187	2.285	.025
	Responsiveness	.219	.087	.232	2.517	.014
	Assurance	.217	.079	.250	2.754	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Tangible	Reliability	Emphaty	Responsiveness	Assurance
1	1	5.881	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.039	12.298	.04	.35	.44	.00	.00	.03
	3	.032	13.468	.00	.15	.54	.03	.05	.22
	4	.022	16.494	.01	.06	.02	.78	.01	.27
	5	.014	20.522	.14	.17	.00	.14	.58	.44
	6	.012	22.157	.82	.26	.01	.05	.35	.04

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan