

## Lampiran 1

### Kuesioner Penelitian



MERCU BUANA

#### KUISIONER PENELITIAN SURVE KEPUASAN PELANGGAN

#### ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA PAPER CORE PADA INDUSTRI KEMASAN PT. SONOCO BOGOR

Kepada Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi tugas akhir di Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercubuana Jakarta, di perlukan dukungan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuisisioner ini.

Kuisisioner ini di edarkan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan penggunaan paper core produk Sonoco Indonesia. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan Bapak /Ibu /Saudara meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini. Masukan dan informasi yang anda berikan akan sangat berguna untuk peningkatan kualitas Sonoco. Kejujuran anda dalam mengisi kuisisioner ini sangat berarti bagi kami.

Terima kasih atas bantuan dan kesediaannya dalam mengisi kuisisioner ini.

Tarip Suharwito

NIM: 5106120094

**Catatan :**  
Kuisisioner ini di buat untuk penelitian semata

No.	Daftar Pertanyaan	Kinerja					Total	Harapan					Gap
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
1	Tidak Menimbulkan rejeck yang fatal di proses sewaktu core di pakai												
2	Kehalusan permukaan paper core ( Waviness/roughness)												
3	Debu di dalam paper core saat di terima												
4	Pilihan variasi kehalusan permukaan produk												
5	Produk di lihat sangat menarik												
6	Produk yang di pakai berulang												
7	Prosedure pelayanan yang sama bagi semua pelanggan												
8	Peralatan dan perlengkapan yang baik dan memadai untuk melayani pelanggan												
9	Keberadaan siap setiap saat pada saat di perlukan												
10	Tepat waktu melayani pelanggan												
11	Dalam melayani pelanggan tidak membeda-bedakan satu dengan lainnya												
12	Cepat tanggap atas keluhan pelanggan												
13	Tanggap terhadap masalah yang di hadapi pelanggan												
14	Cepat melayani kebutuhan mendadak dan ukuran baru												
15	Ramah sopan dalam memberikan pelayanan												
16	Selalu memberikan pelayanan secara tuntas												
17	Mampu memberikan dan penyelesaian / komunikasi dengan baik												
18	Kemudahan untuk di akses												
19	Bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan												
20	Berpenampilan baik dalam memberika pelayanan pelanggan												
21	Mengerti tentang kebutuhan pelanggan												
22	Secara keseluruhan kualitas produk dan pelayanan Sonoco												



MERCU BUANA

Nama Pelanggan : .....

Alamat : .....

Nama Pengisi Kuisisioner/Jabatan:.....

Lama menjadi Pelanggan Sonoco : .....

Jumlah order per bulan ( pcs) : .....

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X) di kolom yang sesuai pada :

**Kinerja:**

SBS : Sangat Baik Sekali (5)

B : Baik (4)

C : Cukup (3)

KS : Kurang Sekali (2)

SKS : Sangat Kurang Sekali (1)

**Harapan:**

SPS : Sangat Penting Sekali (5)

P : Penting (4)

C : Cukup (3)

KP : Kurang Sekali (2)

KPS : Sangat Kurang sekali (1)

Lampiran 2  
Jawaban Responden atas Pertanyaan Kinerja

**Tabulasi Data Hasil Penelitian**

No Resp	Pertanyaan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4
9	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
10	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
11	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4
13	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
14	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
15	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4
16	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4
17	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5
18	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
19	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
20	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
21	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
22	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
23	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4
24	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
25	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
26	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5
28	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4
29	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	3	5	5
30	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4



### Lampiran 3

#### Data Deskriptif Frekuensi Responden

##### Penyebaran Responden

No	Responden	Jumlah (%)
1	Jawa Tengah	11%
2	Jawa Timur	25%
3	Jawa Barat	45%
4	Banten	11%
5	Luar Jawa	8%

##### Jabatan Responden

No	Jabatan	Jumlah (%)
1	Staff	37%
2	Supervisor	18%
3	Manager	45%

##### Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (%)
1	SLTA	11%
2	D3	31%
3	S1	57%

##### Jenis Industri

No	Industri	Jumlah (%)
1	BOPP	29%
2	Paper Mill	22%
3	Flexibel	32%
4	Others	17%

##### Lama Menjadi Pelanggan

No	Lama (th)	Jumlah (%)
1	< 2	15%
2	>2<5	20%
3	>5<10	54%
4	>10	11%

##### Jumlah Order Perbulan

No	Pelanggan	Jumlah
1	Jawa Timur	2.5 Milyard
2	Jawa Barat	3.5 Milyard
3	Banten	500 Juta
4	Jawa Tengah	500 Juta
5	Luar Jawa	400 Juta

## Lampiran 4

### Uji Validitas Dan Realibilitas

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded(a)	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.876	46

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rejek	192.34	113.734	0.447	0.872
kehalusan	192.38	111.601	0.657	0.869
Debu	192.41	113.037	0.527	0.871
VKehalusan	192.48	113.830	0.474	0.872
menarik	192.45	113.256	0.517	0.871
berulang	192.41	112.180	0.611	0.870
pelaynsama	192.28	113.350	0.481	0.872
perlengbaik	192.45	112.828	0.484	0.871
siarsetiapsaat	192.34	111.377	0.588	0.869
tepatwaktu	192.31	111.436	0.581	0.870
tdakbedabeda	192.31	110.650	0.648	0.868
cepatanggap	192.38	111.172	0.547	0.870
tanggapmasalah	192.38	112.172	0.470	0.871
cepatmelayani	192.52	109.044	0.633	0.868
Ramah	192.55	108.828	0.612	0.868
pelymntuntas	192.41	109.323	0.548	0.869
kombaik	192.52	107.687	0.634	0.867
mdahakses	192.69	109.579	0.623	0.868
penhperhatian	192.38	112.101	0.432	0.872
Penplanbaik	192.66	112.163	0.420	0.872
Tahukebplanggan	192.55	111.470	0.517	0.870
Keseluruhansnc	192.48	113.830	0.474	0.872

## Lampiran 5

### Analisis regresi berganda, Uji T dan Uji F

#### Correlations

		Kualitaspr oduct	KualitasPelaya nan	Kepuasanp elanggan
Kualitasproduct	Pearson Correlation	1	.668(**)	.992
	Sig. (1-tailed)		.000	.098
	N	30	30	30
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	.668(**)	1	-.095
	Sig. (1-tailed)	.000		.308
	N	30	30	30
Kepuasanpelanggan	Pearson Correlation	.992	-.095	1
	Sig. (1-tailed)	.098	.308	
	N	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

#### Analisis Uji T Dan Uji F Anova

##### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	REGR factor score 1 for analysis 2, REGR factor score 1 for analysis 1(a)		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keseluruhansnc

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760(a)	0.578	0.547	0.314

a. Predictors: (Constant), REGR factor score 1 for analysis 2, REGR factor score 1 for analysis 1



ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.642	2	1.821	18.494	.000(a)
	Residual	2.658	27	0.098		
	Total	6.300	29			

a. Predictors: (Constant), REGR factor score 1 for analysis 2, REGR factor score 1 for analysis 1

a. Dependent Variable: Keseluruhansnc

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.300	0.057		75.060	0.000
	REGR factor score 1 for analysis 1	0.428	0.075	0.919	5.710	0.000

a. Dependent Variable: Keseluruhansnc