

Lampiran 1

Kepada :

Yth. _____

Di Tempat

Dengan hormat,

Besama ini, perkenankanlah saya menyampaikan permohonan kesediaan Ibu/Bapak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini dalam rangka penulisan tesis mengenai **Pengaruh Bukti Jasa Terhadap Keputusan Pelanggan Menggunakan Jasa Konstruksi PT. Adhi Karya (Persero) Tbk**

Ibu/Bapak adalah responden yang terpilih untuk mewakili perusahaan sebagai pelanggan PT. Adhi Karya (Persero) Tbk, karenanya saya mengharapkan Ibu/bapak bersedia memberikan pendapat dan informasi lainnya dengan cara mengisi dan menjawab daftar pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

Semua jawaban yang masuk akan diperlakukan sama, serta tidak ada jawaban yang dinilai salah atau benar. Kerahasiaan jawaban Ibu/Bapak dijamin sepenuhnya sesuai dengan kode etik penelitian ilmiah dan hanya dimanfaatkan untuk tujuan pendidikan. Atas segala perhatian dan partisipasi yang telah diberikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Rio Siswanto, SE

Kuesioner

Pengaruh Bukti Jasa terhadap Keputusan Pelanggan Menggunakan Jasa Konstruksi PT. Adhi karya (persero) tbk

I. IDENTITAS RESPONDEN

Jabatan anda saat ini :

Lama kerja :tahun

II. IDENTITAS PERUSAHAAN

1. Bidang usaha perusahaan tempat Saudara bekerja ?
 - a. Perusahaan Jasa
 - b. Perusahaan Manufaktur
 - c. Perusahaan Perdagangan
2. Status hukum perusahaan tempat saudara bekerja?
 - a. Koperasi
 - b. BUMN – Perjan
 - c. BUMN – Perum
 - d. BUMN – Persero
 - e. BUMS – Perusahaan Perseroan
 - f. BUMS – Yayasan
 - g. Departemen / Pemerintahan

III. DATA PENGALAMAN

1. Berapa lama perusahaan tempat Anda bekerja menggunakan jasa konstruksi PT. Adhi Karya (Persero) Tbk
.....Tahun
2. Jenis jasa yang digunakan?
 - a. Membangun gedung perkantoran
 - b. Membangun gedung pertokoan / mall
 - c. Membangun apartemen / hotel
 - d. Membangun rumah sakit / sarana umum
 - e. Membangun gedung sekolah / universitas
 - f. Membangun lainnya

KINERJA BUKTI JASA

Berikan tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang Saudara nilai sesuai dengan kinerja perusahaan

A. People

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Buruk	Sangat Buruk
1	Kecakapan pegawai dalam menyampaikan informasi secara tepat mengenai jasa yang ditawarkan PT. Adhi Karya (Persero) Tbk					
2	Keramahan pegawai dalam menyampaikan pelayanan kepada pelanggan					
3	Ketanggapan pegawai terhadap pengunjung yang memerlukan bantuan					
4	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan					
5	Kesopanan pegawai pada pelanggan					
6	Keterampilan pegawai dalam menanggapi setiap keluhan pelanggan					

B. Process

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Buruk	Sangat Buruk
1	Kecepatan proses pelayanan yang dilakukan pegawai					
2	Kemudahan memperoleh pelayanan pegawai					
3	Kemudahan pengurusan administrasi sebelum dilakukan transaksi					
4	Kemudahan sistem pembayaran yang ditawarkan					
5	Kecepatan dan ketepatan waktu proses penyelesaian proyek					

C. Physical Evidence

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Buruk	Sangat Buruk
1	Kenyamanan kantor PT. Adhi Karya (Persero) Tbk yang disediakan di lokasi proyek					
2	Kebersihan kantor PT. Adhi Karya (Persero) Tbk yang disediakan di lokasi proyek					
3	Ketersediaan fasilitas penunjang (toilet dan mushola) didalam kantor PT. Adhi Karya (Persero) Tbk yang disediakan di lokasi proyek					
4	Ketersediaan ruang rapat yang nyaman di kantor PT. Adhi Karya (Persero) Tbk yang disediakan di lokasi proyek					
5	Kerapihan penampilan pegawai PT. Adhi Karya (Persero) Tbk					

III. KEPUTUSAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA KONSTRUKSI PT. ADHI KARYA (PERSERO) TBK

Berikan tanda checklist (✓) pada kolom jawaban yang Saudara nilai sesuai dengan kinerja perusahaan

A. Pengenalan Kebutuhan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tinggi	Tinggi	Cukup Tinggi	Rendah	Sangat Rendah
1	Kebutuhan perusahaan Saudara terhadap bangunan yang kokoh					
2	Kebutuhan perusahaan Saudara terhadap bangunan yang unik					

B. Pencarian Informasi

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tinggi	Tinggi	Cukup Tinggi	Rendah	Sangat Rendah
1	Informasi mengenai PT. Adhi Karya (Persero) Tbk dari kerabat, partner kerja, dll					
2	Informasi mengenai PT. Adhi Karya (Persero) Tbk dari Televisi, radio, brosur, dll					
3	Informasi mengenai PT. Adhi Karya (Persero) Tbk dari pengalaman sebelumnya					

C. Evaluasi Alternatif

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tinggi	Tinggi	Cukup Tinggi	Rendah	Sangat Rendah

- | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 1 | Pilihan jasa yang ditawarkan PT. Adhi Karya (Persero) Tbk dibandingkan perusahaan jasa kosntruksi lainnya | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|

No.	Pernyataan	Sangat Tinggi	Tinggi	Cukup Tinggi	Rendah	Sangat Rendah
-----	------------	---------------	--------	--------------	--------	---------------

- | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 2 | Manfaat jasa yang ditawarkan PT. Adhi Karya (Persero) Tbk dibandingkan dengan korbanan yang harus dikeluarkan | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|

D. Keputusan Menggunakan Jasa PT. Adhi Karya

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tinggi	Tinggi	Cukup Tinggi	Rendah	Sangat Rendah

- | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 1 | Keputusan menggunakan jasa PT. Adhi Karya (Persero) Tbk dikarenakan kualitas yang bagus | | | | | |
| 2 | Keputusan menggunakan jasa PT. Adhi Karya (Persero) Tbk dikarenakan informasi | | | | | |
| 3 | Keputusan menggunakan jasa PT. Adhi Karya (Persero) Tbk dikarenakan keragaman jasa yang ditawarkan | | | | | |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lampiran 2

Tabel 5.14. Tabulasi Data Pengaruh Bukti Jasa Terhadap Keputusan Pelanggan Menggunakan Jasa PT. Adhi Karya

No. Resp	Identitas		Pengalaman		Kinerja Bukti Jasa												Keputusan Menggunakan Jasa									Tot										
	1	2	1	2	People						Tot	Process					Tot	Physical evidence					Tot	Peng. Keb.			Penc. Info			Ev. Alt			Kep. Menggunakan Jasa			
					1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2		3	1	2	3	1	2	3			
	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	Tot	1	2	3	4	5	Tot	1	2	3	4	5	Tot	1	2		3	1	2	3	1	2	3	Tot		
1	1	4	3	4	3	3	4	2	3	3	18	2	4	3	3	4	16	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	33		
2	1	5	3	1	5	3	2	3	3	3	19	4	3	3	2	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	5	3	4	3	3	3	2	3	34		
3	1	6	5	5	4	2	2	3	3	2	16	4	4	3	2	3	16	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	5	3	4	4	3	4	34		
4	1	6	5	5	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	4	20	5	3	5	3	4	4	2	4	3	4	37		
5	1	5	1	3	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	4	17	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	35		
6	1	4	3	4	2	2	3	3	5	2	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	4	17	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	37		
7	1	6	5	5	2	4	2	3	3	3	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	41		
8	3	5	4	2	3	3	3	3	3	2	17	4	2	3	4	3	16	4	3	3	4	3	17	3	4	3	1	3	3	3	2	1	2	25		
9	1	5	2	5	2	3	3	4	2	4	18	4	2	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	32		
10	1	7	2	1	4	4	3	3	2	3	19	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	2	17	3	2	3	2	3	3	3	2	3	27			
11	1	7	5	1	3	3	3	3	4	2	18	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	4	17	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	40		
12	1	4	8	1	3	3	5	3	2	1	17	4	3	3	2	2	14	4	3	3	3	4	17	4	5	4	4	4	4	4	5	1	3	38		
13	1	7	1	4	3	4	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	4	3	4	2	4	3	3	3	2	2	30		
14	1	7	9	6	3	3	3	3	3	1	16	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	18	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	40		
15	1	7	9	1	3	4	2	2	3	2	16	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	35		
16	1	7	1	1	3	3	4	3	3	3	19	3	2	3	4	3	15	3	4	3	3	5	18	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	42		
17	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	4	3	3	5	3	4	38		
18	1	7	5	1	3	4	2	3	3	3	18	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	40		
19	1	7	2	4	2	4	3	2	4	3	18	3	3	3	4	5	18	3	4	4	4	4	19	5	4	3	1	3	3	3	4	2	3	31		
20	1	7	1	5	2	3	3	3	2	3	16	4	3	3	2	4	16	3	3	3	3	3	15	5	3	3	3	3	3	3	4	1	3	31		
21	1	4	2	4	1	2	3	3	4	4	17	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	4	15	4	2	4	4	4	4	4	3	4	37			
22	1	7	1	1	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36		
23	1	7	5	1	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	40		
24	1	7	1	5	3	2	4	3	4	3	19	4	5	3	3	4	19	3	5	3	3	4	18	5	5	3	2	3	5	3	4	4	3	37		
25	1	6	5	5	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	41		
26	1	6	5	5	4	3	3	3	3	3	19	4	3	2	3	5	17	3	3	3	4	4	17	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	41		
27	1	6	5	5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	4	14	2	2	3	2	3	12	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	41		
28	1	7	9	6	2	3	3	3	3	5	19	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	40		
29	1	4	3	4	2	3	2	4	2	2	15	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	4	17	4	4	4	3	4	4	4	2	4	37			
30	1	7	2	6	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	3	4	19	4	5	5	4	2	20	3	4	2	3	3	2	3	1	3	27			

Lampiran 3

Pengaruh *People, Process, Physical Evidence* Terhadap Proses Keputusan Menggunakan Jasa

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Physical Evidence, People, ^a Process	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Jasa

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.875 ^a	.766	.739	.852	1.581

a. Predictors: (Constant), Physical Evidence, People, Process

b. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Jasa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.814	3	20.605	28.367	.000 ^a
	Residual	18.886	26	.726		
	Total	80.700	29			

a. Predictors: (Constant), Physical Evidence, People, Process

b. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Jasa

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	20.230	1.651		12.253	.000		
	People	.254	.072	.411	3.555	.001	.673	1.486
	Process	.338	.108	.382	3.135	.004	.607	1.647
	Physical Evider	.226	.092	.277	2.461	.021	.713	1.403

a. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Jasa

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	People	Process	Physical Evidence
1	1	3.978	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.010	19.481	.15	.84	.00	.12
	3	.007	24.688	.55	.00	.02	.81
	4	.005	27.961	.30	.16	.98	.06

a. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Jasa

Residuals Statistics^a

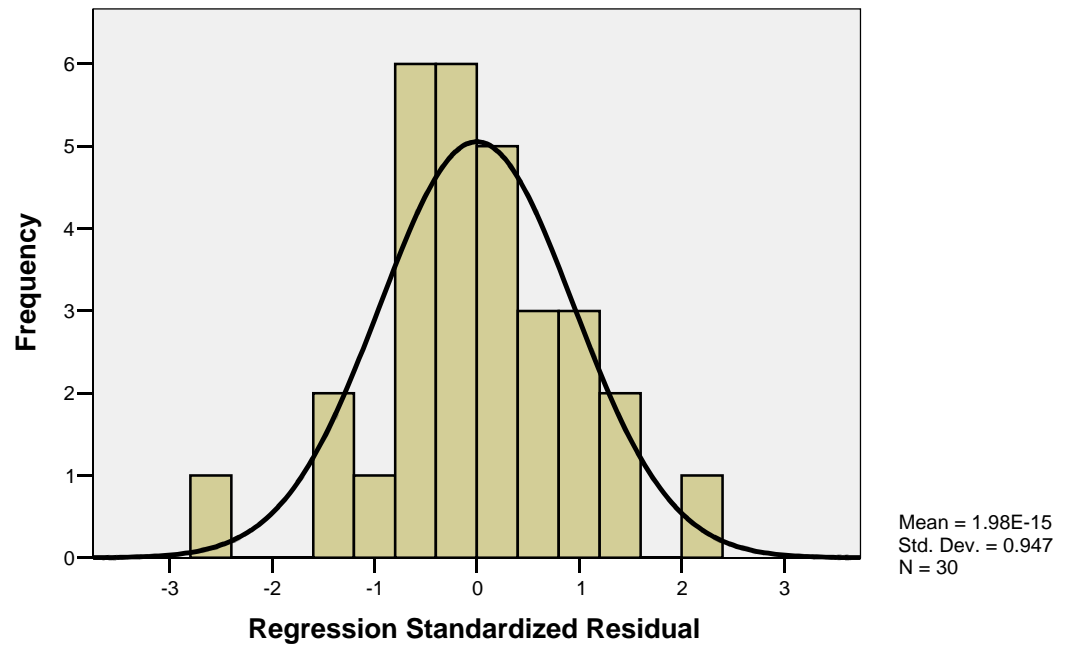
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	32.24	37.60	34.90	1.460	30
Std. Predicted Value	-1.819	1.850	.000	1.000	30
Standard Error of Predicted Value	.164	.498	.302	.078	30
Adjusted Predicted Value	32.37	37.53	34.91	1.456	30
Residual	-2.272	1.810	.000	.807	30
Std. Residual	-2.666	2.124	.000	.947	30
Stud. Residual	-2.868	2.284	-.005	1.015	30
Deleted Residual	-2.630	2.092	-.009	.929	30
Stud. Deleted Residual	-3.402	2.504	-.014	1.094	30
Mahal. Distance	.105	8.953	2.900	1.966	30
Cook's Distance	.000	.324	.038	.075	30
Centered Leverage Value	.004	.309	.100	.068	30

a. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Jasa

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Histogram

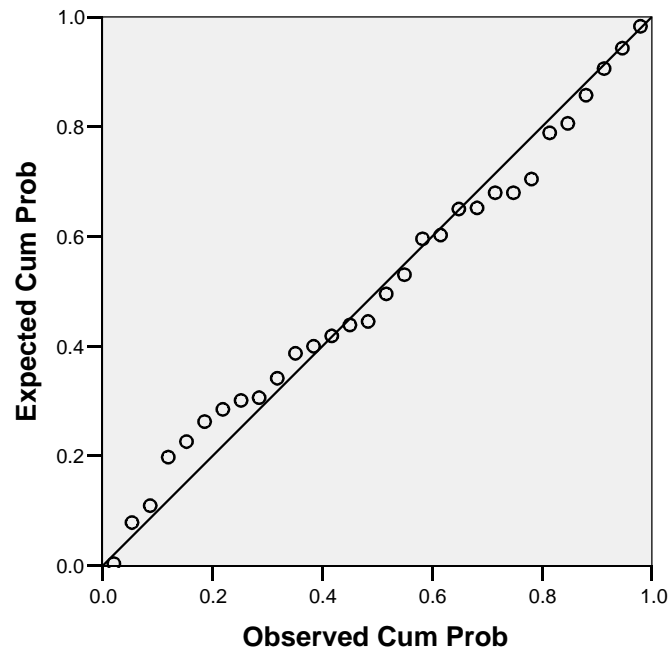
Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Jasa



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

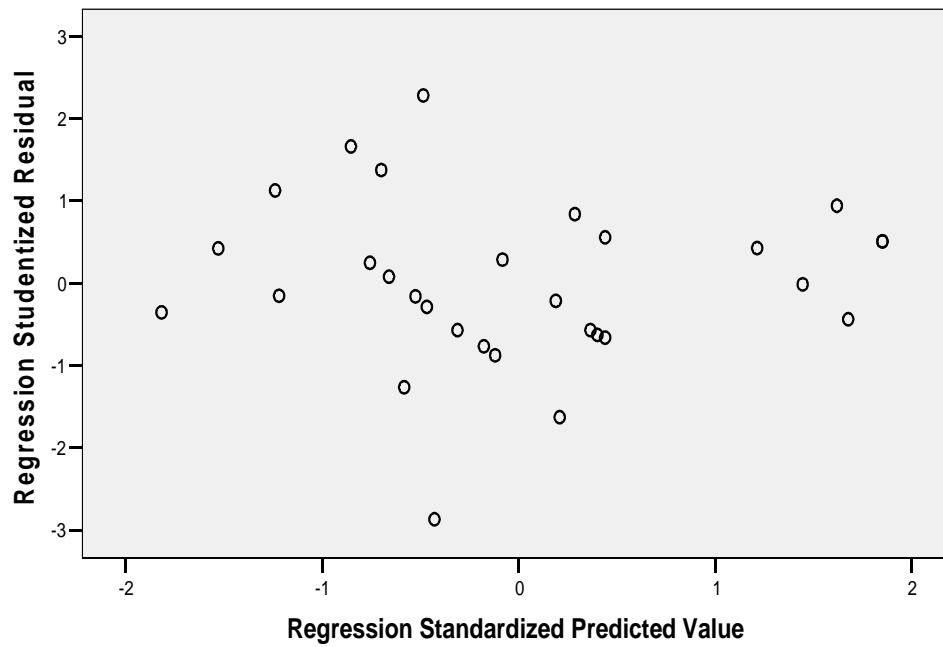
Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Jasa



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Scatterplot

Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Jasa



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lampiran 5
Tabel 5.16. Nilai-Nilai Dalam Distribusi t

untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
untuk uji satu pihak (one tail test)						
dk	0,25	0,10	0,005	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,486	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,165
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,178	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,132	2,623	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,743	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576