

KUESIONER SURVEY

Dengan hormat Bapak / Ibu / Sdra / Sdri pengguna jasa EMS di Semarang, sebagai salah satu syarat kelulusan maka mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata diwajibkan untuk menyusun skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Bapak / Ibu / Sdra / Sdri berkenan untuk mengisi kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini berkenaan dengan pendapat / tanggapan anda terhadap jasa pelayanan Express Mail Service (EMS) di Semarang.

Pernyataan kuesioner ini berkaitan dengan ukuran harapan pelanggan dan ukuran kinerja, dan derajat kepentingan.

Adapun pilihan jawaban untuk ukuran harapan dan kinerja adalah :

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Netral (N)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

Sedangkan pilihan jawaban untuk derajat kepentingan adalah :

- Sangat Penting (SP)
- Penting (P)
- Netral (N)
- Tidak Penting (TP)
- Sangat Tidak Penting (STP)

Di samping itu Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri diminta untuk menjawab pertanyaan terbuka yaitu pertanyaan yang tidak menggiring pada jawaban yang telah ditentukan.

Anda diminta mengisi dengan memberikan tanda (V) pada kolom jawaban yang anda rasa tepat dan sesuai dengan pendapat anda.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Pelanggan :
2. Alamat Pelanggan :
3. Usia : th
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :



A. UKURAN HARAPAN

NO	PERNYATAAN HARAPAN	HARAPAN				
		SS	S	TS	STS	
1.	Karyawan EMS dalam melayani konsumen diharapkan berpakaian dengan rapi.					
2.	Karyawan EMS diharapkan senantiasa memakai tanda pengenal.					
3.	Diharapkan tepat waktu dalam mengirimkan barang.					
4.	Prosedur administrasinya diharapkan dilakukan dengan mudah.					
5.	Karyawan EMS diharapkan cepat dalam melayani keperluan administrasi pengguna EMS.					
6.	Karyawan EMS diharapkan serius dalam memberikan pelayanan.					
7.	EMS diharapkan menyediakan pusat layanan informasi yang dapat memberikan informasi selengkap-lengkapya kepada pengguna EMS.					
8.	Karyawan EMS diharapkan mempunyai pengetahuan yang cukup.					
9.	Dalam memberikan pelayanan, EMS diharapkan menempatkan petugas yang mampu berlaku ramah dan sopan.					
10.	EMS diharapkan menempatkan petugas yang dapat bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan bila pelanggan memiliki masalah.					
11.	Karyawan EMS diharapkan mendengarkan dan menanggapi keluhan pengguna EMS.					

B. UKURAN KINERJA

NO	PERNYATAAN HARAPAN	KINERJA				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan EMS dalam melayani konsumen selalu berpakaian dengan rapi.					
2.	Karyawan EMS selalu memakai tanda pengenal.					
3.	EMS tepat waktu dalam mengirimkan barang.					
4.	Prosedur administrasinya dilakukan dengan mudah.					
5.	Karyawan EMS cepat dalam melayani keperluan administrasi pengguna EMS.					
6.	Karyawan EMS serius dalam memberikan pelayanan.					
7.	EMS menyediakan pusat layanan informasi yang dapat memberikan informasi selengkap-lengkapanya kepada pengguna EMS.					
8.	Karyawan EMS mempunyai pengetahuan yang cukup.					
9.	Dalam memberikan pelayanan, EMS menempatkan petugas yang mampu berlaku ramah dan sopan.					
10.	EMS menempatkan petugas yang dapat bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan bila pelanggan memiliki masalah.					
11.	Karyawan EMS mendengarkan dan menanggapi keluhan pengguna EMS.					

C. DERAJAT KEPENTINGAN

NO	PERNYATAAN HARAPAN	HARAPAN				
		SP	P	N	TP	STP
1.	Karyawan EMS dalam melayani konsumen diharapkan berpakaian dengan rapi.					
2.	Karyawan EMS diharapkan senantiasa memakai tanda pengenal.					
3.	Diharapkan tepat waktu dalam mengirimkan barang.					
4.	Prosedur administrasinya diharapkan dilakukan dengan mudah.					
5.	Karyawan EMS diharapkan cepat dalam melayani keperluan administrasi pengguna EMS.					
6.	Karyawan EMS diharapkan serius dalam memberikan pelayanan.					
7.	EMS diharapkan menyediakan pusat layanan informasi yang dapat memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya kepada pengguna EMS.					
8.	Karyawan EMS diharapkan mempunyai pengetahuan yang cukup.					
9.	Dalam memberikan pelayanan, EMS diharapkan menempatkan petugas yang mampu berlaku ramah dan sopan.					
10.	EMS diharapkan menempatkan petugas yang dapat bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan bila pelanggan memiliki masalah.					
11.	Karyawan EMS diharapkan mendengarkan dan menanggapi keluhan pengguna EMS.					

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) HARAPAN

Item-total Statistics

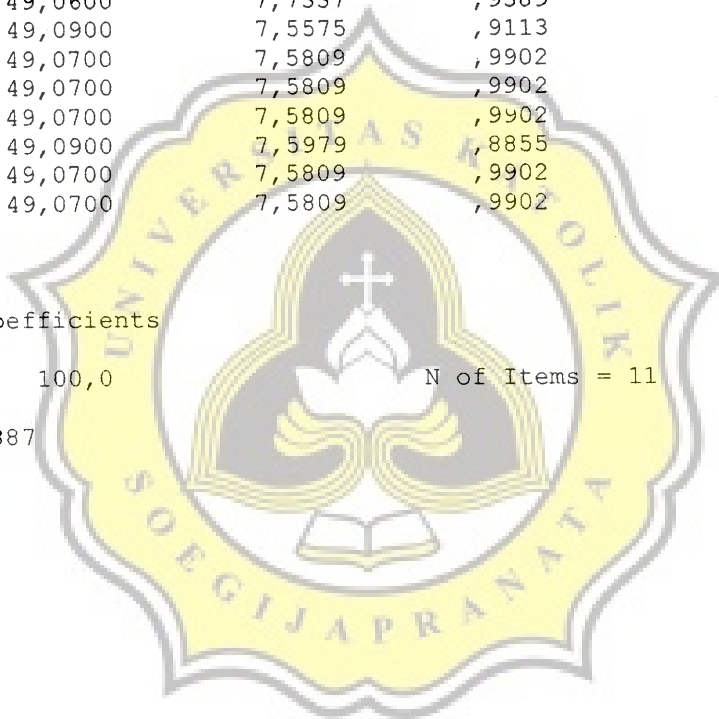
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H1	49,0700	7,9041	,7698	,9915
H2	49,0600	7,7337	,9389	,9876
H3	49,0800	7,5895	,9339	,9877
H4	49,0600	7,7337	,9389	,9876
H5	49,0900	7,5575	,9113	,9884
H6	49,0700	7,5809	,9902	,9864
H7	49,0700	7,5809	,9902	,9864
H8	49,0700	7,5809	,9902	,9864
H9	49,0900	7,5979	,8855	,9890
H10	49,0700	7,5809	,9902	,9864
H11	49,0700	7,5809	,9902	,9864

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 11

Alpha = ,9887



Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) KINERJA

Item-total Statistics

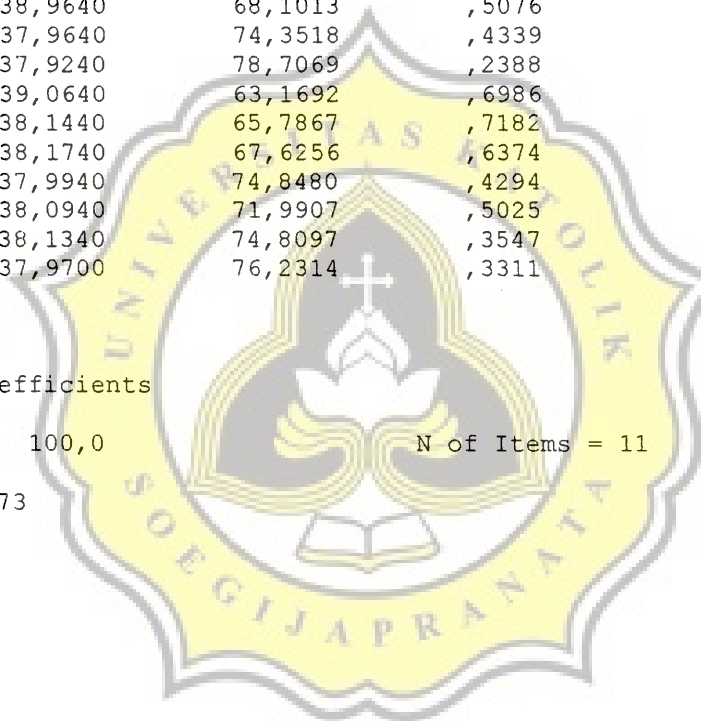
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K1	38,6140	67,3562	,5745	,8057
K2	38,9640	68,1013	,5076	,8132
K3	37,9640	74,3518	,4339	,8186
K4	37,9240	78,7069	,2388	,8323
K5	39,0640	63,1692	,6986	,7917
K6	38,1440	65,7867	,7182	,7917
K7	38,1740	67,6256	,6374	,7999
K8	37,9940	74,8480	,4294	,8190
K9	38,0940	71,9907	,5025	,8129
K10	38,1340	74,8097	,3547	,8253
K11	37,9700	76,2314	,3311	,8264

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 11

Alpha = ,8273



Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) KEPENTINGAN

Item-total Statistics

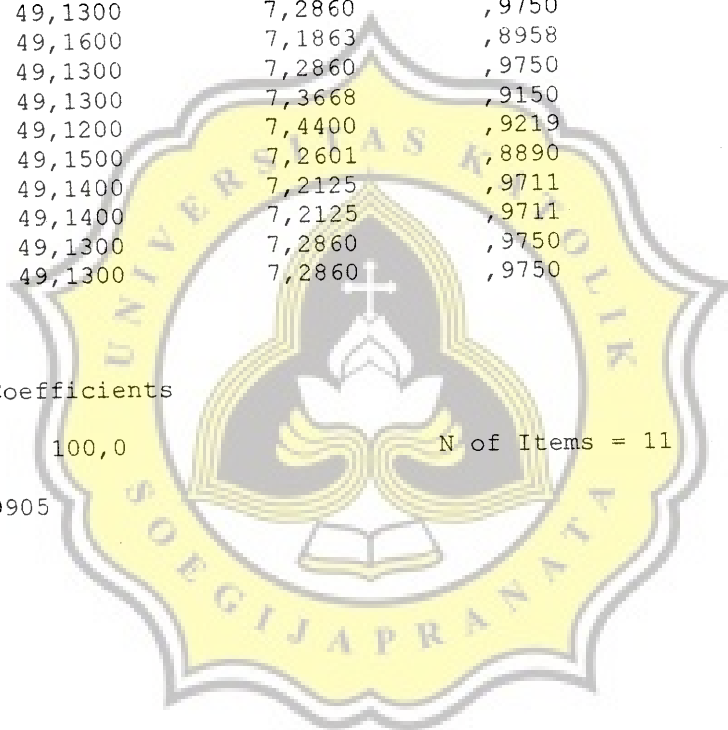
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KP1	49,1400	7,2125	,9711	,9890
KP2	49,1300	7,2860	,9750	,9889
KP3	49,1600	7,1863	,8958	,9910
KP4	49,1300	7,2860	,9750	,9889
KP5	49,1300	7,3668	,9150	,9903
KP6	49,1200	7,4400	,9219	,9902
KP7	49,1500	7,2601	,8890	,9910
KP8	49,1400	7,2125	,9711	,9890
KP9	49,1400	7,2125	,9711	,9890
KP10	49,1300	7,2860	,9750	,9889
KP11	49,1300	7,2860	,9750	,9889

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 11

Alpha = ,9905



PERHITUNGAN KELAS INTERVAL

Untuk menentukan banyaknya kelas, rumusnya sbb:

$$K = 1 + 3,322 \log n$$

Dimana :

K = banyaknya kelas

n = banyaknya responden

jumlah responden dalam penelitian ini 100 orang, maka banyaknya kelas :

$$k = 1 + 3,322 \log 100$$

$$k = 1 + 3,322 (2)$$

$$k = 7,644 = \text{dipakai } 7 \text{ kelas}$$

sedangkan perhitungan kelas interval untuk umur responden menggunakan rumus sebagai berikut (Supranto, 1996 : 61) :

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$

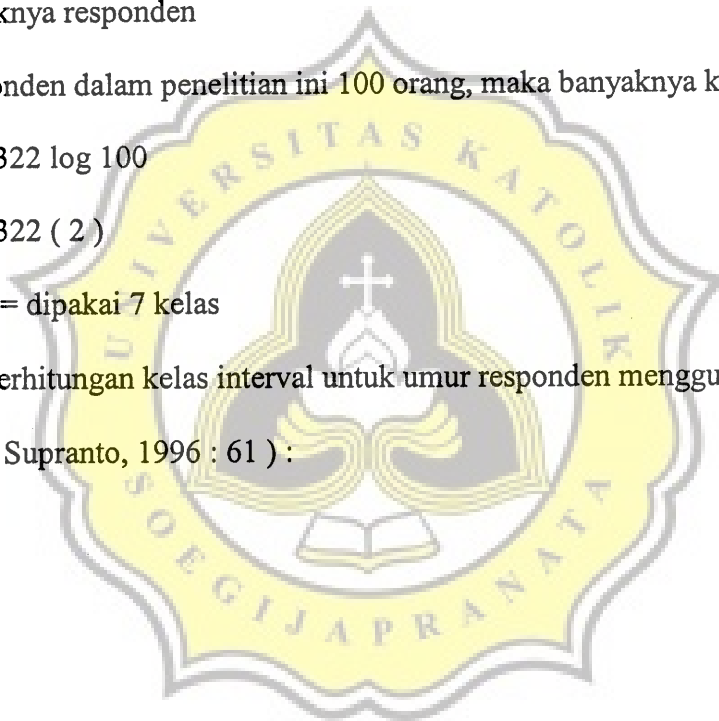
dimana :

c = perkiraan besarnya kelas

k = banyaknya kelas

X_n = umur terbesar

X_1 = umur terkecil



Maka interval untuk umur responden adalah :

$$c = \frac{62 - 18}{8}$$

$c = 5,5$ dibulatkan keatas menjadi 6

Jadi interval kelas untuk umur responden adalah 6

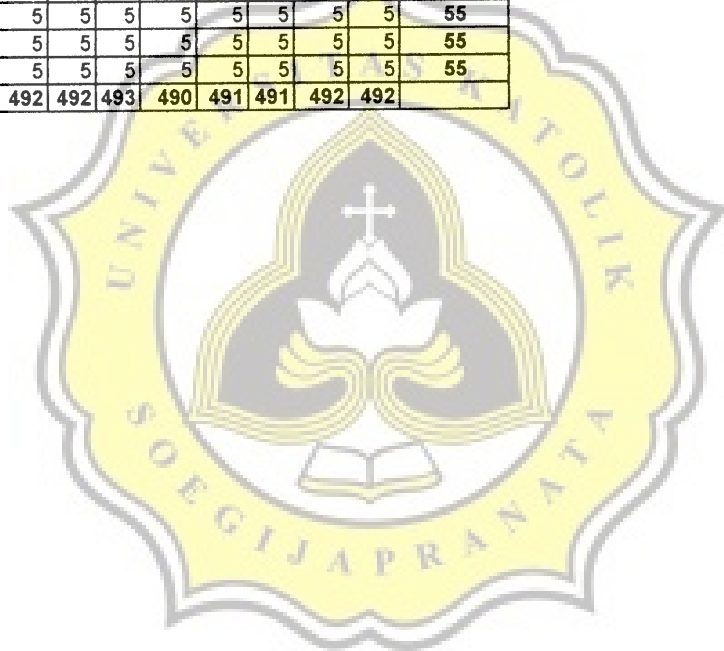


NO RESPONDEN	HARAPAN											JML	KINERJA									
	h1	h2	h3	h4	h5	h6	h7	h8	h9	h10	h11		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	2	5	5	2	5	2	5	5	5
6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	53	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1	1	3	3	1	1	1	3	1	2
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	4	4	4	4	4	2	4	2
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1	1	5	3	1	1	1	5	2	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	1	5	1	5	5	2	1	1
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	2	2	4	2	2	4	2	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	2	5	5	2	5	2	5	5	5
34	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	53	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1	1	3	3	1	1	1	3	1	2
40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	2	5	5	2	5	2	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1	1	4	4	1	1	1	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1	1	4	4	1	1	1	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1	1	5	5	1	1	1	5	1	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	4	4	4	4	4	2	4	2
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1	1	5	5	1	1	1	5	2	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	3	5	5	1	5	5	5	1	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	2	5	5	5	5	5	5	5	1
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	1	5	1	5	5	2	1	1
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4

DERAJAT KEPENTINGAN													
K11	JML	kp1	kp2	kp3	kp4	kp5	kp6	kp7	kp8	kp9	kp10	kp11	JML
4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	53
2	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	30	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	46
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
1	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
1	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	53
2	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
0	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
1	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
1	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55



4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	31	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	50
4	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
1	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
1	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
1	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
1	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
413		491	492	489	492	492	493	490	491	491	492	492		



PERHITUNGAN SERVQUAL

Var.	Harapan	Kinerja	Kepent.	Skor Harapan	Skor Kinerja	Skor Kepent.	SKJ
Var 1	491	349	491	4,91	3,49	4,91	-6,9722
Var 2	492	314	492	4,92	3,14	4,92	-8,7576
Var 3	490	314	489	4,90	3,14	4,89	-8,6064
Var 4	492	418	492	4,92	4,18	4,92	-3,6408
Var 5	489	304	492	4,89	3,04	4,92	-9,102
Var 6	491	396	493	4,91	3,96	4,93	-4,6835
Var 7	491	393	490	4,91	3,93	4,90	-4,802
Var 8	491	411	491	4,91	4,11	4,91	-3,928
Var 9	489	401	491	4,89	4,01	4,91	-4,3208
Var 10	491	397	492	4,91	3,97	4,92	-4,6248
Var 11	491	413	492	4,91	4,13	4,92	-3,8376
Jml.	5398	4110	5405	53,98	41,10	54,05	-63,2757
Rata2	490,7272	373,6363	491,3636	4,9072	3,7363	4,9136	-5,7523

TABEL KORELASI PRODUCT MOMENT

TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
			29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
7	0,754	0,874						
8	0,707	0,834	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
			34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
12	0,576	0,708						
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
			39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
17	0,482	0,606						
18	0,468	0,590	41	0,308	0,398	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389			
			44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537						
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
			50	0,279	0,361			

DAFTAR RESPONDEN

No.	Nama	Alamat	Telp.
1.	Wiwik M.	Jl. Tugurejo Tmr VII/38	7622215
2.	Cicilia Kurniawan	Jl. Tirtoyoso Batas 42	352227
3.	Lia	Semarang	08122895376
4.	Setiadi	Semarang	08164249954
5.	Budi H	Jl. Imam Bonjol 121B	3564240
6.	Agus Syaefullah	Semarang	08122520694
7.	Hillarius H	Semarang	08156511272
8.	Andi Prasetyo	Jl Menoreh, Semarang	08122897839
9.	Ashari	Pamularsih	08122830536
10.	Yeni Kusumawardani	Borobudur, Manyaran	08155132721
11.	Ary S.	Jl. Kelinci II/22	6719603
12.	Minang Setia Bhakti	Jl Watugunung 198	
13.	Sandro Bunakur	Hanoman, Semarang	08164891690
14.	Andi	Semarang	08562663400
15.	Anas	Jl. Perintis Kemerdekaan 60	7472140
16.	Teddy	Semarang	0811271114
17.	Dina Ratieh	Semarang	08122509008
18.	Fabian Saksono	Srondol Bumi Indah	081325714780
19.	Robby Kurniawan	Erlangga	
20.	Bambang Tri Pudjianto	Lempongsari, Semarang	08122510525
21.	Afifah Ulfa Rosida	Semarang	
22.	Tutut	Krapyak, Semarang	081325700779
23.	Shinta Deni	Jl Muradi 68	
24.	Ponco K		08122513018
25.	Arsyad Iqbal Zarkasi	Semarang	
26.	Harsono	Semarang	0818458600
27.	Yayas	Jl Telagabodas 19	
28.	Laila H	Karonsih Selatan	7625314
29.	Luthfi	Wonodri	08156565252
30.	Miyanto	Plamongan Indah C13/10	6748067
31.	Tyas	Semarang	08122987117
32.	Rahadi S.	Jl. Galungan 25	
33.	Arif Aryono	Jl Mangga Raya 50A	841288
34.	Didit	Semarang	0818391869
35.	M Ridwan	Jl Pamularsih VII/6	7606322
36.	Suwarno	Jl Sugriwo XI/28	7616603
37.	Kiky Hermalia	Semarang	08164247319
38.	Arif S.	Tugurejo, Semarang	8660634
39.	Aji Indarto	Jl Dewi Sartika, Semarang	
40.	Ira A	Tlogosari, Perum BPD	08157731422

41.	Ahmad Jauhari	Lebdosari	
42.	Harbowo	Jl Kurantil	081325767817
43.	Lusia D. Nuraida	Jl Lamongan VII/16	
44.	Isa	Jl. Puspanjolo Brt XII/3	
45.	Adi P	Depan RS Kusta Tugurejo	7624285
46.	Rista M.	Semarang	08179524961
47.	Acil	Tampomas Raya	08164853810
48.	Daryono	Gombel Permai IX/450	0811270105
49.	Bowo Sukarno	Komplek Ruko Smg Indah	08122869133
50.	Soeroso	Kaliasin	08156547515
51.	Umar Said	Jl Diponegoro	
52.	Yosi Veronika	Jl. Semeru, Semarang	0811276452
53.	Ferry K.	Semarang	08122710691
54.	Hari Prabowo	Jl Puspanjolo Brt IV/16	
55.	Ria Candrawati	Jl Kauman	
56.	Heri	Wilis	08122523558
57.	Oni	Semarang	08179525348
58.	Adi Firmansyah	Jl. Nakula, Semarang	
59.	Sartim	Semarang	7620084
60.	Mirsia Maurinika	Ngesrep Barat, Komplek PLN	08122561101
61.	Bayu Hernowo	Gedongbatu, Semarang	08156511272
62.	Andi		08122841144
63.	Wisnu	Jl Welirang	08156529360
64.	Panca P. Enawan	Gombel Permai Timur	7471125
65.	HJ William	Semarang	08122802285
66.	Saeri Reksosukarto	Jl Wologito, Semarang	
67.	Widodo	Jl Cempolorejo	7610191
68.	Andi Irawan	Manyaran, Semarang	7616040
69.	Danang Kurniawan	Lempongsari	081325768046
70.	Djoko Suroso		08122865076
71.	Nurchahyani	Ketileng	0818451151
72.	Luwi M.	Mandasia, Semarang	7600090
73.	Yoyok Ragil	Studio Pelangi, Semarang	08156558051
74.	Citra Hapsari	Jl Ngesrep Timur III	7478004
75.	Nugraha	Semarang	08122883105
76.	Dyah Sintarsih	Semarang	08161967230
77.	Vega	Jl Ngaglik Baru 14	8447553
78.	Agus		08156550231
79.	Berma Ristantyo	Gombel Permai, Semarang	0818246435
80.	Heri Hermanto	Musi	0818245639
81.	N. Octarini	Jl Puspanjolo Barat IV/3	7616470
82.	Sri Luthfiani	Ngesrep Timur	0818290116
83.	Eda	Semarang	08156529233
84.	Arifin	Kranggan	3512020
85.	Jujuk	Jomblang	08122858340

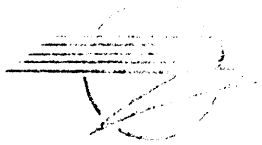
86.	Fathul Rizal	Perumnas Tlogosari	
87.	Y. Feromika	Semarang	8310271
88.	Faisal Idris	Gombel, Semarang	08156547356
89.	Sofa Kamal	Aspol Kalisari	08159989645
90.	Agus S	Jl Patriot H-70	3557973
91.	Prih Mujiharto	Jl Sadewa	08156627401
92.	Dewa S.M.	Jl Raya Kaligawe, Semarang	0818294188
93.	Titian Endnanda	Semarang	0811272086
94.	Handrianas Kustiawan	Pasar Jati, Semarang	08122811346
95.	Soetrisno	Jl. Hasanudin, Semarang	08156528157
96.	K. Parwono	Semarang	08122842797
97.	Fuad Rahmadi	Semarang	08122858340
98.	Soerata	Jl Cumi-cumi	08156519961
99.	Koko	Semarang	08562674940
100.	Ari Setianto	Rejosari	08156573067



NO	KODE	DESKRIPSI	QUANTITAS	UNIT	BIAYA	REMARKS
1	4368		1975		12373	
2	4345		1201		11326	
3	4466		1033		7654	
4	4397		1045		13991	
5	4432		1539		13024	
6	4516		1190		13034	
7	4576		1319		14006	
8	4040		589		13041	
9	4332		532		12428	
10	4322		651		13207	
11	4696		530		14044	
12	4104		562		10838	
13	4474		574		704	
14	4474		574		26442	
15	4474		574		36976	
16	4474		574		863	
17	4474		574		95481	
18	4474		574		32735	
19	4474		574		10792	
20	4474		574		10792	
21	4474		574		10792	
22	4474		574		10792	
23	4474		574		10792	
24	4474		574		10792	
25	4474		574		10792	
26	4474		574		10792	
27	4474		574		10792	
28	4474		574		10792	
29	4474		574		10792	
30	4474		574		10792	
31	4474		574		10792	
32	4474		574		10792	
33	4474		574		10792	
34	4474		574		10792	
35	4474		574		10792	
36	4474		574		10792	
37	4474		574		10792	
38	4474		574		10792	
39	4474		574		10792	
40	4474		574		10792	
41	4474		574		10792	
42	4474		574		10792	
43	4474		574		10792	
44	4474		574		10792	
45	4474		574		10792	
46	4474		574		10792	
47	4474		574		10792	
48	4474		574		10792	
49	4474		574		10792	
50	4474		574		10792	
51	4474		574		10792	
52	4474		574		10792	
53	4474		574		10792	
54	4474		574		10792	
55	4474		574		10792	
56	4474		574		10792	
57	4474		574		10792	
58	4474		574		10792	
59	4474		574		10792	
60	4474		574		10792	
61	4474		574		10792	
62	4474		574		10792	
63	4474		574		10792	
64	4474		574		10792	
65	4474		574		10792	
66	4474		574		10792	
67	4474		574		10792	
68	4474		574		10792	
69	4474		574		10792	
70	4474		574		10792	
71	4474		574		10792	
72	4474		574		10792	
73	4474		574		10792	
74	4474		574		10792	
75	4474		574		10792	
76	4474		574		10792	
77	4474		574		10792	
78	4474		574		10792	
79	4474		574		10792	
80	4474		574		10792	
81	4474		574		10792	
82	4474		574		10792	
83	4474		574		10792	
84	4474		574		10792	
85	4474		574		10792	
86	4474		574		10792	
87	4474		574		10792	
88	4474		574		10792	
89	4474		574		10792	
90	4474		574		10792	
91	4474		574		10792	
92	4474		574		10792	
93	4474		574		10792	
94	4474		574		10792	
95	4474		574		10792	
96	4474		574		10792	
97	4474		574		10792	
98	4474		574		10792	
99	4474		574		10792	
100	4474		574		10792	

SEMARANG, 22 APRIL 2003
 BAG AUDITOR

B/A
 SANTOJA
 NIPPOS: 952073699



POS INDONESIA

SURAT KETERANGAN

Menerangkan bahwa mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang dibawah ini :

Nama : Dhanang Sitamardawa M. S.
NIM : 96.30.2646
NIRM : 96.6.111.02016.50052
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Telah mengadakan penelitian pada Express Mail Service (EMS), Semarang guna keperluan pengumpulan data skripsi.

Demikian surat keterangan dibuat agar dapat digunakan seperlunya.

Semarang, 1 September 2003



Bp. Yustinus Suparno

PT. POS INDONESIA (PERSERO)

KANTOR SENTRAL PENGOLAHAN POS SEMARANG 5000
Jl. Imam Bardjo No. 3 Semarang 50241
Telp. (024) 8450458, 8311561, 8412135, 8311562
E-Mail : 504kkp@semarang.wasantara.net.id



BUKU KONSULTASI SKRIPSI



NAMA : Dhanang S
N I M : 96.30.0646
JUDUL :
.....
.....


PERIODE

Dosen Pembimbing : I. Bp Santot Suciarto Phd
II.


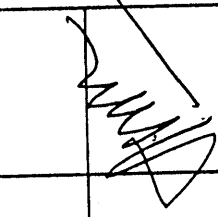
Dosen Wali

Ibu Petho Yustini Msi

CATATAN KONSULTASI

MATERI	TGL.	KETERANGAN	PARAF PEMBIMBING
Kesimpulan & Saran	I	Beri saran yg jelas dan akurat R:ll	
	II		
	III		
	IV		
	V		
	VI		

CATATAN KONSULTASI

MATERI	TGL.	KETERANGAN	PARAF PEMBIMBING
Kelengkapan Ujian Kata Pengantar Daftar Isi Lampiran Daftar Pustaka	I	Umpkari mudu mudu	
	II		
	III	14/01/2019 14/01/2019	
	IV		
	V		
	VI		