

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Prayudi Yusuf

NPM : 0706186272

Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 12 April 1976

Alamat Rumah : Perumahan Vila Mutiara Serpong, Blok E2/2  
RT.01/12 Kel. Pd. Jagung Timur, Serpong -  
Tangerang

Status Perkawinan : Menikah

Jabatan : Pelaksana Pemeriksa

Alamat Kantor : Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai  
Tipe A2 Tangerang  
Ruko Tol Boulevard Blok B 1-5, Jl. Pahlawan  
Seribu, BSD City - Tangerang

Riwayat Pendidikan : SD Negeri Kp. Lalang - Asahan, lulus tahun 1988  
SMP Negeri Indrapura - Asahan, lulus tahun 1991  
SMA Negeri 7 Medan, lulus tahun 1994  
Universitas Terbuka, Jurusan Administrasi Negara,  
lulus tahun 2001

Lampiran I  
**KUESIONER**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PENGUSAHA DI KAWASAN BERIKAT PADA  
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN  
BEA DAN CUKAI TIPE A2 TANGERANG**

**Disusun oleh:  
Prayudi Yusuf**

**Kepada Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,**

Bersama surat isian kuesioner ini dengan kerendahan hati dari peneliti, kami mohon kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan cara menjawab seluruh pertanyaan dengan jawaban yang telah disediakan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepabeanan dan kepuasan Anda selaku perusahaan penerima fasilitas Kawasan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe A2 Tangerang. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini dalam rangka penulisan tesis untuk menyelesaikan pendidikan jenjang S2 Program Studi Ilmu Administrasi dengan Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Publik Program Pascasarjana Universitas Indonesia.

Atas perhatian dan partisipasi yang Anda berikan, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Sebelum mengisi, terlebih dahulu mohon dibaca seluruh isi kuesioner ini agar Anda memiliki gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang ditanyakan.
2. Berilah tanda centang (  ) pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling sesuai.
3. Jawaban Anda hanya akan digunakan untuk tujuan pengumpulan data, dan kerahasiaan diri Anda sebagai responden dalam penelitian ini terjamin.

### Keterangan pilihan jawaban :

- 1 Sangat Tidak Setuju Sekali (STSS)
- 2 Sangat Tidak Setuju (STS)
- 3 Tidak Setuju (TS)
- 4 Setuju (S)
- 5 Sangat Setuju (SS)
- 6 Sangat Setuju Sekali (SSS)

### IDENTITAS RESPONDEN

Bidang Usaha :  
Jabatan :

### I. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	STSS	STS	TS	S	SS	SSS
1.	Ruang tunggu dan tempat pelayanan pengurusan dokumen di KPPBC Tangerang bersih dan nyaman.	1	2	3	4	5	6
2.	Peralatan yang dimiliki KPPBC Tangerang untuk melayani pengurusan dokumen sudah memadai.	1	2	3	4	5	6
3.	Petugas Bea Cukai yang memberikan pelayanan berpenampilan rapi.	1	2	3	4	5	6
4.	Informasi pada papan pengumuman, pamflet, dan brosur-brosur yang tersedia di KPPBC Tangerang sudah memadai.	1	2	3	4	5	6
5.	Pelayanan pengurusan dokumen di KPPBC Tangerang sudah cepat.	1	2	3	4	5	6
6.	Petugas Bea Cukai mampu memberikan penjelasan tentang pengurusan dokumen secara baik.	1	2	3	4	5	6
7.	Perusahaan Anda mendapatkan kepastian waktu dalam penyelesaian pengurusan dokumen.	1	2	3	4	5	6

8.	Kebijakan yang dibuat KPPBC Tangerang untuk mempercepat pelayanan pengurusan dokumen sudah baik.	1	2	3	4	5	6
9.	Ketika perusahaan Anda punya masalah, petugas menunjukkan perhatian untuk membantu menyelesaikannya.	1	2	3	4	5	6
10.	Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam melayani pengurusan dokumen sudah baik.	1	2	3	4	5	6
11.	Petugas Bea Cukai tanggap membantu kesulitan Anda dalam pengurusan dokumen.	1	2	3	4	5	6
12.	Semangat petugas KPPBC Tangerang dalam menyegerakan pemberian pelayanan sudah baik.	1	2	3	4	5	6
13.	Sikap petugas Bea Cukai dalam memberikan pelayanan meyakinkan dan memberikan kepercayaan bagi Anda.	1	2	3	4	5	6
14.	Petugas Bea Cukai melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan dan tidak mengada-ada.	1	2	3	4	5	6
15.	Petugas Bea Cukai bersikap terbuka dan jujur dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5	6
16.	Petugas Bea Cukai bersikap ramah dan sopan dalam melayani pengurusan dokumen.	1	2	3	4	5	6
17.	Petugas Bea Cukai bersedia mendengar keluhan dan kesulitan yang dihadapi perusahaan Anda.	1	2	3	4	5	6
18.	Petugas Bea Cukai yang melayani pengurusan dokumen mudah dihubungi.	1	2	3	4	5	6
19.	Petugas Bea Cukai selalu siap memberikan saran dan mencari solusi atas permasalahan Anda.	1	2	3	4	5	6
20.	KPPBC Tangerang terus berusaha mendengar dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan perusahaan.	1	2	3	4	5	6

## II. VARIABEL KEPUASAN PERUSAHAAN

No.	Pernyataan	STSS	STS	TS	S	SS	SSS
1.	Fasilitas Kawasan Berikat memberikan banyak kemudahan dan keuntungan bagi perusahaan dalam menjalankan usaha.	1	2	3	4	5	6
2.	Kemudahan dan keuntungan yang diterima perusahaan sudah selayaknya dijaga dengan cara mematuhi semua peraturan yang berlaku.	1	2	3	4	5	6
3.	Pelayanan yang diberikan petugas KPPBC Tangerang selama ini sudah baik.	1	2	3	4	5	6
4.	KPPBC Tangerang bersikap adil dalam memberikan pelayanan terhadap semua perusahaan.	1	2	3	4	5	6
5.	Hak-hak Anda sebagai penerima pelayanan di KPPBC Tangerang diperhatikan dan dipenuhi dengan baik.	1	2	3	4	5	6
6.	Upaya Bea Cukai yang terus-menerus memperbaiki prosedur pelayanan berhasil mempercepat proses pelayanan.	1	2	3	4	5	6
7.	Peraturan-peraturan baru dari Bea Cukai dapat dijalankan dengan baik oleh perusahaan.	1	2	3	4	5	6
8.	Prosedur pengurusan dokumen di KPPBC Tangerang sederhana dan tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6
9.	KPPBC Tangerang fleksibel dalam menjalankan kebijakan pelayanan.	1	2	3	4	5	6
10.	Jangka waktu penyelesaian pengurusan dokumen di KPPBC Tangerang sudah jelas.	1	2	3	4	5	6
11.	Kesungguhan Bea Cukai dalam memperbaiki diri berhasil membuat citra Bea Cukai menjadi semakin baik.	1	2	3	4	5	6
12.	KPPBC Tangerang tegas dan konsisten dalam menjalankan peraturan yang berlaku.	1	2	3	4	5	6

13.	Sepanjang tidak melanggar peraturan, perusahaan merasa yakin dan nyaman tiap kali berurusan dengan Bea Cukai.	1	2	3	4	5	6
14.	Pelayanan Bea Cukai jelas dan transparan sehingga layak disebut instansi modern.	1	2	3	4	5	6
15.	Petugas Bea Cukai sangat memahami tugas-tugasnya dan profesional.	1	2	3	4	5	6
16.	Petugas Bea Cukai peduli dan perhatian terhadap kebutuhan perusahaan.	1	2	3	4	5	6
17.	KPPBC Tangerang terbuka dan memperhatikan setiap kritik dan saran yang disampaikan.	1	2	3	4	5	6
18.	Pertemuan rutin antara pihak KPPBC Tangerang dengan asosiasi perusahaan penerima fasilitas Kawasan Berikat sudah memadai.	1	2	3	4	5	6
19.	Setiap keluhan yang disampaikan ke KPPBC Tangerang ditangani dengan baik.	1	2	3	4	5	6
20.	Sosialisasi yang diadakan KPPBC Tangerang setiap ada peraturan baru sudah memadai.	1	2	3	4	5	6

Lampiran II.2

DATA VARIABEL Y (KEPUASAN PENGUSAHA DI KAWASAN BERIKAT)

RESPON DEN	BUTIR PERNYATAAN																				Total
	Penerimaan Pelanggan					Efektifitas Pelayanan					Citra Organisasi					Kebutuhan Pelanggan					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78
2	6	6	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	78
3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	72
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	71
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	74
7	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
8	6	6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	93
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
10	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	78
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
13	6	6	5	6	5	6	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	105
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	81
15	6	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	89
16	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	84
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	82
18	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	76
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	84
20	6	6	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	6	5	5	5	5	4	4	5	95
21	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80

23	5	6	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	88
24	6	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	113
25	5	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	85
26	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	77
27	5	5	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	74
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	79
29	4	4	2	2	2	4	4	3	3	1	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	62
30	6	6	4	6	5	6	6	6	3	3	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	108
31	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	6	4	4	5	6	5	5	4	98
32	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	81
33	6	6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	97
34	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	85
35	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
36	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	82
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	74
41	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	74
42	6	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	6	2	2	2	2	4	2	4	75
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	74
45	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	75
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	76
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79
48	4	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	78
49	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	112
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	77
51	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	77



52	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
53	6	6	5	5	4	4	4	4	4	5	6	6	5	4	4	4	5	4	4	4	93
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
55	6	6	4	4	5	4	4	6	4	4	6	4	4	6	4	4	6	6	6	6	99
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	85
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	74
58	5	6	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	86
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	88
60	5	6	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	6	2	3	4	4	3	3	4	72
61	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
62	5	6	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	81
63	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
Total	300	305	261	257	260	257	252	261	257	238	265	258	280	257	251	255	256	244	257	255	5226

Catatan : 30 responden awal yaitu responden dengan nomor urut 1 s.d. 30 merupakan responden yang diujicoba untuk uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

Lampiran III.1

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

UJI VALIDITAS

1. Variabel X<sub>1</sub> (*Tangibles*)

Correlations

		Tangibles i	Tangibles ii	Tangibles iii	Tangibles iv	Total Tangibles
Tangibles i	Pearson Correlation	1	.438(*)	.745(**)	.403(*)	.795(**)
	Sig. (2-tailed)		.015	.000	.027	.000
	N	30	30	30	30	30
Tangibles ii	Pearson Correlation	.438(*)	1	.510(**)	.643(**)	.764(**)
	Sig. (2-tailed)	.015		.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Tangibles iii	Pearson Correlation	.745(**)	.510(**)	1	.573(**)	.879(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Tangibles iv	Pearson Correlation	.403(*)	.643(**)	.573(**)	1	.817(**)
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.795(**)	.764(**)	.879(**)	.817(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Variabel X<sub>2</sub> (*Reliability*)

Correlations

		Reliability i	Reliability ii	Reliability iii	Reliability iv	Total Reliability
Reliability i	Pearson Correlation	1	.448(*)	.404(*)	.410(*)	.734(**)
	Sig. (2-tailed)		.013	.027	.024	.000
	N	30	30	30	30	30
Reliability ii	Pearson Correlation	.448(*)	1	.609(**)	.777(**)	.869(**)
	Sig. (2-tailed)	.013		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Reliability iii	Pearson Correlation	.404(*)	.609(**)	1	.571(**)	.789(**)
	Sig. (2-tailed)	.027	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Reliability iv	Pearson Correlation	.410(*)	.777(**)	.571(**)	1	.836(**)
	Sig. (2-tailed)	.024	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.734(**)	.869(**)	.789(**)	.836(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Variabel X<sub>3</sub> (*Responsiveness*)

**Correlations**

		Responsiveness i	Responsiveness ii	Responsiveness iii	Responsiveness iv	Total Responsiveness
Responsiveness i	Pearson Correlation	1	.565(**)	.609(**)	.564(**)	.851(**)
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Responsiveness ii	Pearson Correlation	.565(**)	1	.610(**)	.570(**)	.826(**)
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Responsiveness iii	Pearson Correlation	.609(**)	.610(**)	1	.515(**)	.825(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.000
	N	30	30	30	30	30
Responsiveness iv	Pearson Correlation	.564(**)	.570(**)	.515(**)	1	.791(**)
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.004		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.851(**)	.826(**)	.825(**)	.791(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Variabel X<sub>4</sub> (*Assurance*)

**Correlations**

		Assurance i	Assurance ii	Assurance iii	Assurance iv	Total Assurance
Assurance i	Pearson Correlation	1	.784(**)	.522(**)	.691(**)	.834(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Assurance ii	Pearson Correlation	.784(**)	1	.753(**)	.818(**)	.944(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Assurance iii	Pearson Correlation	.522(**)	.753(**)	1	.750(**)	.860(**)
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Assurance iv	Pearson Correlation	.691(**)	.818(**)	.750(**)	1	.917(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.834(**)	.944(**)	.860(**)	.917(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 5. Variabel X<sub>5</sub> (Empathy)

### Correlations

		Empathy i	Empathy ii	Empathy iii	Empathy iv	Total Empathy
Empathy i	Pearson Correlation	1	.507(**)	.636(**)	.614(**)	.752(**)
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Empathy ii	Pearson Correlation	.507(**)	1	.794(**)	.819(**)	.899(**)
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Empathy iii	Pearson Correlation	.636(**)	.794(**)	1	.856(**)	.933(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Empathy iv	Pearson Correlation	.614(**)	.819(**)	.856(**)	1	.940(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.752(**)	.899(**)	.933(**)	.940(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 6. Variabel Y (Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat)

### Correlations

		Total kepuasan
Penerimaan i	Pearson Correlation	.684(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Penerimaan ii	Pearson Correlation	.633(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Penerimaan iii	Pearson Correlation	.679(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Penerimaan iv	Pearson Correlation	.837(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Penerimaan v	Pearson Correlation	.847(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Efektifitas i	Pearson Correlation	.756(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

Efektifitas ii	Pearson Correlation	.618(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Efektifitas iii	Pearson Correlation	.710(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Efektifitas iv	Pearson Correlation	.554(**)
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Efektifitas v	Pearson Correlation	.658(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Citra i	Pearson Correlation	.793(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Citra ii	Pearson Correlation	.777(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Citra iii	Pearson Correlation	.790(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Citra iv	Pearson Correlation	.856(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Citra v	Pearson Correlation	.796(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kebutuhan i	Pearson Correlation	.898(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kebutuhan ii	Pearson Correlation	.806(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kebutuhan iii	Pearson Correlation	.758(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kebutuhan iv	Pearson Correlation	.786(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kebutuhan v	Pearson Correlation	.688(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total kepuasan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran III.2

### HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

#### UJI RELIABILITAS

##### 1. Variabel $X_1$ (*Tangibles*)

###### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	4

##### 2. Variabel $X_2$ (*Reliability*)

###### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	4

### 3. Variabel $X_3$ (*Responsiveness*)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	4

### 4. Variabel $X_4$ (*Assurance*)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	4

5. Variabel X<sub>4</sub> (*Empathy*)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	4

6. Variabel Y (*Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat*)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	20



## LAMPIRAN IV

## NAMA PERUSAHAAN DAN BIDANG USAHANYA

	<b>NAMA PERUSAHAAN (PDKB)</b>	<b>BIDANG USAHA</b>
1	ACRYL TEXTILE MILLS	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
2	ADIS DIMENSION FOOTWEAR (PLANT I)	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
3	ADIS DIMENSION FOOTWEAR (PLANT II)	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
4	AGUNG PELITA INDUSTRINDO	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
5	ARGO MANUNGGAL TEXTILE	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
6	ARGO PANTES TBK	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
7	ARTAKREASI DANEKATAMA	PRODUK PLASTK
8	ASIA DWIMITRA INDUSTRI	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
9	ASIA PACIFIC FURNINDO	FURNITURE
10	AUTOCOMP SYSTEMS INDONESIA	KOMPONEN OTOMOTIF
11	BAIKSAN INDONESIA	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
12	BALI NIRWANA GARMENTS	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
13	BANGUN SARANA ALLOY	KOMPONEN OTOMOTIF
14	BEAUTY BRA-TECH	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
15	BINTANG BARU INDONESIA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
16	BINTANG LIMA INDONESIA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
17	BUSANA REMAJA AGRACIPTA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
18	CAHAYA SUBUR PRIMA	SABUN MANDI
19	CHEONG WOON INDONESIA	KOMPONEN ELEKTRONIK
20	CHIN HAUR INDONESIA	SEPEDA & KOMPONENNYA
21	CHING LUH INDONESIA	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
22	CISADANE RAYA CHEMICALS	PRODUK BAHAN KIMIA
23	CRYSTAL GARMENT	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
24	DAESOUNG ELECTRIC COMPONENTS	KOMPONEN ELEKTRONIK
25	DIANSURYA GLOBAL	KOMPONEN OTOMOTIF
26	DJONI TEXINDO	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
27	DONGSUNG JAKARTA	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
28	DONGSUNG NSC	PRODUK PLASTK
29	DOULTON	PERLENGKAPAN RUMAH TANGGA DARI KERAMIK
30	EDS MANUFACTURING INDONESIA	KOMPONEN OTOMOTIF
31	EFFENDI TEXINDO	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
32	EL LEE GARMENT INDONESIA FACTORY	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
33	EPS INDONESIA	STYROFOAM
34	EVERINDO SUKSESTAMA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
35	FAJARINDO FALIMAN ZIPPER	RESTLETING
36	FLEX INDONESIA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
37	FORMCASE INDUSTRIES	FURNITURE
38	GAYA INDAH KHARISMA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
39	GEUM CHEON INDO	KOMPONEN ELEKTRONIK
40	GLOBAL HANSTAMA JAYA	STYROFOAM
41	GLOBAL FIBERINDO	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
42	GORDOPACK FLEXIBLE PACKAGING INDONESIA	PRODUK PLASTK
43	HAN YOUNG INDONESIA	PRODUK BAHAN KIMIA
44	HANKOOK CERAMIC INDONESIA	PERLENGKAPAN RUMAH TANGGA DARI KERAMIK
45	HANSUNG FIBER	PRODUK PLASTK
46	HARDAYA ANEKA SHOES INDUSTRY	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
47	HARINDOTAMA MANDIRI	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
48	HARVESTINDO INTERNATIONAL	PRODUK PLASTK
49	HOSANNA GARMENTAMA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
50	HTP METALWORKS	KOMPONEN OTOMOTIF

	<b>NAMA PERUSAHAAN (PDKB)</b>	<b>BIDANG USAHA</b>
51	IDOLA BANGUN IDEA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
52	INDONESIA SYNTHETIC TEXTILE MILLS	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
53	INSPIRAN ADITAMA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
54	INWOO S&B INDONESIA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
55	JINWOO ENGINEERING INDONESIA 3	KOMPONEN ELEKTRONIK
56	KARINDA KHARISMA	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
57	KARYA SUMIDEN INDONESIA	KABEL
58	KAWAN KITA SEJAHTERA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
59	KIZONE INTERNATIONAL	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
60	KL YUNHYUN INDONESIA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
61	KMK GLOBAL SPORTS (I)	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
62	KMK GLOBAL SPORTS (II)	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
63	KOSTEC INDONESIA	KOMPONEN ELEKTRONIK
64	KS TRADING INDONESIA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
65	LESTARIBUSANA ANGGUNMAHKOTA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
66	LG ELECTRONICS INDONESIA	KOMPONEN ELEKTRONIK
67	LINTAS ELEKTRONIKA DINAMIKA INDAH	KOMPONEN ELEKTRONIK
68	MACCAFERRI INDONESIA	PRODUK PLASTK
69	MASA BARU	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
70	MASTERWOOD INDONESIA	FURNITURE
71	MATAHARI LEISURE	MAINAN
72	MEARI JAYA	KAYU OLAHAN DAN KOMPONEN KAYU
73	MITRA CITRA MAKMUR	KOMPONEN ELEKTRONIK
74	MULIA CEMERLANG ABADI MULTI INDUSTRY	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
75	NAGASAKTI PARAMASHOES INDUSTRY	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
76	NIKKO CAHAYA ELECTRIC	KOMPONEN OTOMOTIF
77	NITTO ALAM INDONESIA	PRODUK LOGAM
78	OSRAM INDONESIA	BOLA LAMPU
79	PACIFIC AGRITAMA COMODITI	MAKANAN & MINUMAN
80	PACIFIC INDO DAIRY	MAKANAN & MINUMAN
81	PACIFIC TEXINDO INDUSTRY	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
82	PAN BROTHERS TEX	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
83	PANARUB INDUSTRY	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
84	PANCA PRIMA EKA BROTHERS	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
85	PARAHYANGAN PUTRAPRIBUMI	AKI
86	PASIFIK ABADI GARMINDO	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
87	PEARLAND	PERLENGKAPAN RUMAH TANGGA DARI KERAMIK
88	PELINDA SARANA SUKSES	KAYU OLAHAN DAN KOMPONEN KAYU
89	PELITA TOMANGMAS	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
90	PETNESIA RESINDO	PRODUK BAHAN KIMIA
91	PRATAMA ABADI INDUSTRI	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
92	PRINTEC PERKASA	PRODUK KERTAS & KARTON
93	REINPLAS SEJAHTERA	KABEL
94	RIZKY HIDAWOOD	KAYU OLAHAN DAN KOMPONEN KAYU
95	SAMWON COPPER TUBE	PRODUK LOGAM
96	SAMWOO LAMI	PRODUK PLASTK
97	SANDANG INDO PRATAMA (PLANT I)	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
98	SANDANG INDO PRATAMA (PLANT II)	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
99	SANGIL INDONESIA	PRODUK LOGAM
100	SEASONAL SUPPLIES INDONESIA	MAKANAN & MINUMAN
101	SEJIN	KOMPONEN ELEKTRONIK
102	SEYANG INDONESIA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
103	SHENG CHIAO	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
104	SHINWOO ABADI	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
105	SHYANG YAO FUNG	ALAS KAKI & KOMPONENNYA

	<b>NAMA PERUSAHAAN (PDKB)</b>	<b>BIDANG USAHA</b>
106	SINAR TIMUR INDIRINDO	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
107	SINYONG INDONESIA	KOMPONEN ELEKTRONIK
108	STARINDO GORDOPACK INDONESIA	PRODUK PLASTK
109	STARNESIA GARMENT	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
110	STRETCHLINE	KOMPONEN PRODUK TEKSTIL
111	SUMBER MASANDA JAYA	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
112	SUMI INDO KABEL	KABEL
113	SUNWOOD TIMBER INDUSTRIES	FURNITURE
114	SWIMWORLD SPORT GARMINDO	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
115	TASINDO TASSA INDUSTRI	TAS
116	TRISTAR UTAMA POLISHINDO	KOMPONEN ELEKTRONIK
117	TUNAS SEJAHTERA OTOINSERT	KOMPONEN ELEKTRONIK
118	TUNG MUNG TEXTILE BINTAN	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
119	TUNTEX GARMENT (I)	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
120	TUNTEX GARMENT (II)	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
121	TYM NUSANTARA	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
122	UNIVERSAL FOOTWEAR UTAMA INDONESIA	ALAS KAKI & KOMPONENNYA
123	WINGSERINDO MULIATAMA	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
124	WINNERSUMBIRI KNITTING FACTORY	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
125	XERAMA BICYCLE INDUSTRIAL	SEPEDA & KOMPONENNYA
126	YASUNLI ABADI UTAMA PLASTIK	PRODUK PLASTK
127	YOU YOUNG INKO	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
128	YT CASTING	KOMPONEN OTOMOTIF
129	YULITA BUSINDO	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
130	ZONESTAR	TEKSTIL & PRODUK TEKSTIL
131	PANARUB DWIKARYA	ALAS KAKI & KOMPONENNYA