


### LAMPIRAN 1: KUESIONER UNTUK PELANGGAN

	<p>Selamat Pagi/Siang/Sore, saya mewakili perusahaan PT. Pratita Prama Nugraha yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan perusahaan kami kepada semua pelanggan. Untuk itu saya meminta waktu anda untuk berpartisipasi menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner dibawah ini. Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah, sehingga saya mengharapkan jawaban Anda yang sebenarnya sesuai dengan kondisi Anda. Semua jawaban Anda akan menjadi masukan yang berharga bagi perusahaan kami.</p>
---	--

#### DATA RESPONDEN

Nama Responden :
Nama Kantor :
Telp Kantor :

#### DEMOGRAPHICS

D.1	Sudah berapa lama Anda bekerja di perusahaan ini ?		
	< 1 Tahun	1	
	1-3 Tahun	2	
	4-6 Tahun	3	
	7-9 Tahun	4	
	> 10 Tahun	5	
D.2	Apa posisi/jabatan Anda dalam perusahaan ?		
	Non-Staff	1	
	Executive / Staff	2	
	Manager	3	
	Senior Manager	4	
	Direksi	5	
D.3	Sudah berapa lama Anda berada pada posisi ini di perusahaan Anda		
	< 1 Tahun	1	
	1-3 Tahun	2	
	4-6 Tahun	3	
	7-9 Tahun	4	
	> 10 Tahun	5	
D.4	Sudah berapa lama Anda mengenal Pratita?		
	< 1 Tahun	1	
	1-3 Tahun	2	
	4-6 Tahun	3	
	7-9 Tahun	4	
	> 10 Tahun	5	
D.5	Apa peranan Anda dalam pengadaan alat-alat NDT?		
	End User	1	
	QA /QC	2	
	Procurement	3	
	Finance	4	
	Approver	5	



Dibawah ini saya akan membacakan pertanyaan yang berhubungan dengan pendapat Anda mengenai reputasi perusahaan dari PT. Pratita Prama Nugraha. Untuk setiap pertanyaan mohon dijawab dengan sebenar-benarnya sesuai dengan pendapat Anda. Dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar ataupun salah, kami hanya membutuhkan pendapat anda saja.

STS = Sangat Tidak Setuju;      TS = Tidak Setuju;      N = Netral;  
S = Setuju;      SS = Sangat Setuju.

PERTANYAAN		STS	TS	N	S	SS
P.01						
1	Saya merasa puas dengan perusahaan ini	1	2	3	4	5
2	Saya percaya kepada perusahaan ini	1	2	3	4	5
3	Menurut saya, perusahaan ini mempunyai asosiasi/image yang positif di Industri NDT	1	2	3	4	5
P.02						
1	Perusahaan ini memiliki komitmen penuh atas layanan purna jual produknya	1	2	3	4	5
2	Perusahaan ini menawarkan produk yang berkualitas	1	2	3	4	5
3	Perusahaan ini memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan inspeksi perusahaan saya	1	2	3	4	5
P.03						
1	Perusahaan ini lengkap memberikan jasa-jasa kalibrasi yang menunjang NDT	1	2	3	4	5
2	Perusahaan ini mampu memperbaiki peralatan NDT dengan waktu yang cepat	1	2	3	4	5
3	Perusahaan ini mampu memberikan pelatihan dengan baik	1	2	3	4	5
P.04						
1	Perusahaan ini mempunyai pegawai dengan pengetahuan NDT yang baik	1	2	3	4	5
2	Perusahaan ini sudah diakui memiliki pengalaman di industri NDT	1	2	3	4	5
3	Perusahaan ini menguasai pengetahuan teknologi NDT terkini	1	2	3	4	5
P.05						
1	Perusahaan ini memiliki komitmen untuk terus mendukung industri NDT	1	2	3	4	5
2	Saya menilai perusahaan ini dikelola oleh tim manajemen yang kapabel	1	2	3	4	5
3	Saya menilai perusahaan ini menjalankan bisnisnya secara etis	1	2	3	4	5

===PERIKSA KEMBALI KUESTIONER===  
===DAN UCAPKAN TERIMA KASIH KEPADA RESPONDEN===

## LAMPIRAN 2: KUESIONER UNTUK *PRINCIPALS*



Dear Sir/Madam, we are from PT Pratita Prama Nugraha and we are conducting a survey / interview about our corporate reputation. Please answer honestly and feel free to comment to answer the questions below. Your answer is valueable to our company. There is no right or wrong answer to these questions.

QUESTIONS	Very Not Important	Not Important	Medium Important	Important	Very Important	
I.01 Please rate the following as you perceived important to have in a company functions as distribution channel :						
1	Financial strength	1	2	3	4	5
2	Sales team strength	1	2	3	4	5
3	Reputation among customers	1	2	3	4	5
4	Reputation among principals	1	2	3	4	5
5	Market coverage	1	2	3	4	5
6	Sales performance	1	2	3	4	5
7	Management succession	1	2	3	4	5
8	Work ethics	1	2	3	4	5

QUESTIONS	Very Bad	Bad	Medium	Good	Very Good	
I.02 In your opinion, please rate the following as you see fit in PT Pratita Prama Nugraha's:						
1	Financial strength	1	2	3	4	5
2	Sales team strength	1	2	3	4	5
3	Reputation among customers	1	2	3	4	5
4	Reputation among principals	1	2	3	4	5
5	Market coverage	1	2	3	4	5
6	Sales performance	1	2	3	4	5
7	Management succession	1	2	3	4	5
8	Work ethics	1	2	3	4	5

Suggestions / Comments:

QUESTIONS	
1	How does this company perform in terms of payments?
2	How is the quality of sales people?
3	How do you perceive this company's market coverage?
4	How do you perceive this company's sales performance?

Sugesstions and Comments:

### LAMPIRAN 3: OUTPUT HASIL ANALISIS SPSS

Profil Responden:

#### Lama Kerja Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	9.3	9.3	9.3
	3	9	12.0	12.0	21.2
	4	20	26.7	26.7	48.0
	5	39	52.0	52.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

#### Posisi / Jabatan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	40	53.3	53.3	53.3
	3	15	20.0	20.0	73.3
	4	11	14.7	14.7	88.0
	5	9	12.0	12.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

#### Lama Menjabat di Posisi Terkini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	40	53.3	53.3	53.3
	3	15	20.0	20.0	73.3
	4	11	14.7	14.7	88.0
	5	9	12.0	12.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Lama Waktu Responden Mengenal PT. Pratita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	19	25.3	25.3	25.3
	3.00	24	32.0	32.0	57.3
	4.00	15	20.0	20.0	77.3
	5.00	17	22.7	22.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Peranan Responden Dalam Pembelian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	16	21.3	21.3	21.7
	2.00	17	22.7	22.7	44.0
	3.00	26	34.7	34.7	78.7
	4.00	8	10.7	10.7	89.3
	5.00	8	10.7	10.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

**Reliability Test & Validity test**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.512	3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.587	3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.686	3
------	---

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.554	3

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	TOTAL
Q1	Pearson Correlation	1	.377(**)	.221	.277(*)	.312(**)	.107	.238(*)	.270(*)	.373(**)	.106	.233(*)	.195	.089	.178	.213	.516(**)
	Sig. (2-tailed)		.001	.056	.016	.007	.359	.040	.019	.001	.364	.044	.093	.449	.127	.067	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q2	Pearson Correlation	.377(**)	1	.186	.122	.015	-.094	.214	.193	.260(*)	.111	.054	.222	.021	.040	.242(*)	.346(**)
	Sig. (2-tailed)	.001		.109	.299	.899	.421	.065	.097	.024	.345	.646	.056	.855	.731	.037	.002
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q3	Pearson Correlation	.221	.186	1	.197	.426(**)	.418(**)	.292(*)	.108	.344(**)	.334(**)	.400(**)	.402(**)	.151	.411(**)	.420(**)	.626(**)
	Sig. (2-tailed)	.056	.109		.090	.000	.000	.011	.356	.003	.003	.000	.000	.196	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q4	Pearson Correlation	.277(*)	.122	.197	1	.361(**)	.199	.133	.410(**)	.295(*)	.367(**)	.182	.326(**)	.319(**)	.306(**)	.196	.564(**)
	Sig. (2-tailed)	.016	.299	.090		.001	.086	.256	.000	.010	.001	.118	.004	.005	.008	.091	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q5	Pearson Correlation	.312(**)	.015	.426(**)	.361(**)	1	.402(**)	.243(*)	.175	.233(*)	.341(**)	.231(*)	.307(**)	.214	.433(**)	.386(**)	.613(**)
	Sig. (2-tailed)	.007	.899	.000	.001		.000	.036	.133	.045	.003	.046	.007	.065	.000	.001	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q6	Pearson Correlation	.107	-.094	.418(**)	.199	.402(**)	1	.202	.235(*)	.297(**)	.218	.164	.086	.140	.385(**)	.317(**)	.482(**)
	Sig. (2-tailed)	.359	.421	.000	.086	.000		.082	.043	.010	.061	.160	.463	.231	.001	.006	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q7	Pearson Correlation	.238(*)	.214	.292(*)	.133	.243(*)	.202	1	.402(**)	.348(**)	.235(*)	.313(**)	.277(*)	.150	.081	.187	.544(**)
	Sig. (2-tailed)	.040	.065	.011	.256	.036	.082		.000	.002	.042	.006	.016	.199	.488	.108	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q8	Pearson Correlation	.270(*)	.193	.108	.410(**)	.175	.235(*)	.402(**)	1	.523(**)	.314(**)	.144	.266(*)	-.109	.094	.142	.525(**)
	Sig. (2-tailed)	.019	.097	.356	.000	.133	.043	.000		.000	.006	.219	.021	.351	.425	.226	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q9	Pearson Correlation	.373(**)	.260(*)	.344(**)	.295(*)	.233(*)	.297(**)	.348(**)	.523(**)	1	.359(**)	.254(*)	.384(**)	.100	.318(**)	.352(**)	.669(**)
	Sig. (2-tailed)	.001	.024	.003	.010	.045	.010	.002	.000		.002	.028	.001	.391	.005	.002	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q10	Pearson Correlation	.106	.111	.334(**)	.367(**)	.341(**)	.218	.235(*)	.314(**)	.359(**)	1	.336(**)	.523(**)	.378(**)	.356(**)	.248(*)	.615(**)
	Sig. (2-tailed)	.364	.345	.003	.001	.003	.061	.042	.006	.002		.003	.000	.001	.002	.032	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q11	Pearson Correlation	.233(*)	.054	.400(**)	.182	.231(*)	.164	.313(**)	.144	.254(*)	.336(**)	1	.620(**)	.217	.293(*)	.351(**)	.573(**)
	Sig. (2-tailed)																
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

G

	Sig. (2-tailed)	.044	.646	.000	.118	.046	.160	.006	.219	.028	.003		.000	.062	.011	.002	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q12	Pearson Correlation	.195	.222	.402(**)	.326(**)	.307(**)	.086	.277(*)	.266(*)	.384(**)	.523(**)	.620(**)	1	.294(*)	.404(**)	.374(**)	.674(**)
	Sig. (2-tailed)	.093	.056	.000	.004	.007	.463	.016	.021	.001	.000	.000		.011	.000	.001	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q13	Pearson Correlation	.089	.021	.151	.319(**)	.214	.140	.150	-.109	.100	.378(**)	.217	.294(*)	1	.180	.143	.379(**)
	Sig. (2-tailed)	.449	.855	.196	.005	.065	.231	.199	.351	.391	.001	.062	.011		.123	.222	.001
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q14	Pearson Correlation	.178	.040	.411(**)	.306(**)	.433(**)	.385(**)	.081	.094	.318(**)	.356(**)	.293(*)	.404(**)	1	.180	.554(**)	.592(**)
	Sig. (2-tailed)	.127	.731	.000	.008	.000	.001	.488	.425	.005	.002	.011	.000		.123	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Q15	Pearson Correlation	.213	.242(*)	.420(**)	.196	.386(**)	.317(**)	.187	.142	.352(**)	.248(*)	.351(**)	.374(**)	1	.143	.554(**)	.601(**)
	Sig. (2-tailed)	.067	.037	.000	.091	.001	.006	.108	.226	.002	.032	.002	.001		.222	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	.516(**)	.346(**)	.626(**)	.564(**)	.613(**)	.482(**)	.544(**)	.525(**)	.669(**)	.615(**)	.573(**)	.674(**)	.379(**)	.592(**)	.601(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

