


DAFTAR PUSTAKA

- Alvi Rahmah, Muhammad Rizayani, Chaikuddin Chaliluddin.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudra Lampulo terhadap Kelancaran Operasional Penangkapan Ikan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Perairan dan Perikanan*. Diambil dari : jurnal.unsyiah.ac.id
- Ardiansyah. 2015. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta Pusat : Penerbit Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama). Diambil Dari :repositori.uin-alauddin.ac.id
- BMC Logistics.2016.*Profile BMC Logistics*.Website.(Copyright:BMC Logistic, 2016)
- Engkos dan Hananto Soewedo.2012.*Manajemen Perusahaan Pelayaran*. (Jakarta: Rajagranfindo Persada,2007). Diambil dari : <https://opac.perpusnas.go.id>
- Hardiyansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*.(Jogjakarta:Gava Media,2011). Diambil dari : scholar.google.co.id
- Harry Purwoko, Alifa , Sinung .2019. Pengaruh Kesiapan Moda Transportasi Dan Perencanaan Muatan Terhadap Kelancaran Distribusi CBU (Completely Build Up) Pada PT ToyoFuji Logistics Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*. Diambil dari <https://materimatakuliah.files.wordpress.com>
- Jasfar.2012.Kualitas Produk, Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan.*Jurnal Administrasi Bisnis*.(Malang,2016). Diambil dari: <https://media.neliti.com>
- Kbbi.2011. Arti *Kelancaran dan Arus*,Kamus Besar Bahasa Indonesia. (KBBI). Diambil dari: <https://typoonline.com>
- Kotler. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. (Garut, 2015). Diambil dari : openjournal.unpam.ac.id.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran* ,Edisi Ketigabelas.Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi,Rambat.2013. Manajemen pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi 3 (Jakarta: Salemba Empat).Diambil Dari : repository.unika.ac.id
- MarieThynell.2011.*TransportasiPublik*.(Semarang,2015).Diambildari:eprints.um.ac.id
- Marmin .2014. Upaya peningkatan bongkar muat PT. Indo Samudra Perkasa Terhadap Kelancaran Arus Barang Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Bongkar Muat*. (Semarang,2014).
- Miro.2012.Sistem Transportasi.*Jurnal manajemen dan transportasi* .(Malang,2014).Diambil dari:eprints.umm.a.ac.id

- Muhammad Arief dan Benny.2013. Efektifitas Bongkar Muat Petikemas Terhadap Kelancaran Arus Barang di PT Nilam Port Terminal Indonesia (NPTI) Cabang Tanjung Perak Surabaya.*Jurnal Aplikasi Pelayaran dan kepelabuhanan.*(Surabaya,2013).
- Ratih Hurriyati.2013. Pengertian Jasa Menurut Para Ahli. *Jurnal Pemasaran.* (Jakarta,2016). Diambil dari : repository.unpas.ac.id.
- Rusydi.2017.*Pelayanan Prima oleh Resepsionis pada PT Shisedo Cosmetics Indonesia.*Tugas Akhir. (Jakarta,2018). Diambil dari:
- Salim.2011. Manajemen Transportasi Darat. *Jurnal Transportasi umum.* (Jakarta,2013). Diambil dari :ojs.balitbanghub.dephub.go.id
- Senja, Wulandari Febi.2019. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Memilih Layanan Jasa Petikemas Refeer Pada PT Terminal Nilam.* Skripsi. Surabaya: STIAMAK Barunawati Surabaya.
- Sulastri , Ormuz Firdaus .2014. Pengaruh Pergerakan Angkutan Umum Terhadap Kelancaran Arus Lalu Lintas jalan Rusli Romli Kota Pangkalpinang. *Jurnal Sipil.*(Pangkal Pinang,2014).
- Thoni. Adi Purwanto,Harjdono.2012. Optimalisasi Stuffing Dalam Terhadap Kelancaran Arus Pemuatan Petikemas ke kapal di Depo Petikemas Tanjung Tembaga PT Meratus Line Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Pelabuhan.* (Surabaya,2012).
- Tjetjep dan Lutfi .2015. Peran Yard Planner dalam Mengoptimalkan Kelancaran Arus Petikemas di Lapangan Penumpukan Terminal Petikemas Koja. *Jurnal Logistics.*(Jakarta,2015).
- Tjiptono dan Chandra.2011.Service Quality, Customer Saticfaction dan Customer Loyalty.*Jurnal Ekonomi.*(Bali,2016).Diambil dari :<https://media.neliti.com>
- Tjiptono dan Chandra.2016.*Service, Qualyty & Satisfaction.* (Yogyakarta,2017). Diambil dari : repository.unpas.ac.id
- Yunus ,Benny.2012. Pengaruh Moda Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Arus Container di PT Nilam Port Terminal Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan.* (Surabaya: PT Nilam Port Terminal Indonesia Cabang Tanjung Perak Surabaya,2012).

LAMPIRAN I**SURAT PENELITIAN PERUSAHAAN**

**BMC Logistics**
PT BERKAH MULTI CARGO

Surabaya, 21 Juli 2020

Nomor : KP 05.01/11/PBMC-2020
Klasifikasi : Biasa
Perihal : SURAT KETERANGAN MAGANG

Kepada :
Yth. STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA

Di
Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rony Hendra Siagian
Jabatan : Manager Keuangan, SDM dan Umum

Dengan ini menerangkan dengan benar bahwa :

Nama : Dora Merciana
NIM : 161011387
Program Studi : Administrasi Bisnis

Bahwa yang bersangkutan diatas adalah mahasiswi STIAMAK Barunawati Surabaya yang telah melakukan magang pada PT Berkah Multi Cargo pada bagian Departemen Operasi dan Teknik yang dimulai pada tanggal 18 November 2019 sampai 18 Januari 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jl. Prapat Karang Utara No. 58
Surabaya 60145
Indonesia

T. +62 31 3782216
F. +62 31 3782309
E. info@bmclogistic.co.id

www.pelindologistics.co.id

PT BERKAH MULTI CARGO
MANAGER SDM, UMUM DAN KEUANGAN,
BMC Logistics
PT Berkah Multi Cargo
RONY HENDRA SIAGIAN

LAMPIRAN II
KOESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Pengguna Jasa PT. Berkah Multi Cargo Logistics

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan guna memenuhi data skripsi yang berjudul Pengaruh Moda Transportasi Darat dan Kualitas Layanan Jasa terhadap Kelancaran Arus *Container* pada PT. Berkah Multi Cargo Logistics pada Program Studi Administrasi Bisnis di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi koesioner dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam koesioner ini. Koesioner ini sangat berpengaruh bagi keberhasilan penelitian ini.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu , saya sampaikan terima kasih.

Peneliti

(Dora Merciana)

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS

LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS CONTAINER DI

DEPO PT BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS

Petunjuk pengisian

1. Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya
2. Mohon untuk menjawab semua pertanyaan yang ada karena itu akan sangat berpengaruh pada hasil penelitian kami.
3. Saya ucapkan terimakasih kepada Bpk/Ibu/Sdr atas partisipasinya dalam mensukseskan penelitian kami.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

Usia : 17-25

26-35

36-45

>45

Pendidikan : SD SMA

SMP Sarjana

Waktu Kerja : <1tahun > 5 tahun

1-5 tahun

Petunjuk pengisian :

1. Daftar pertanyaan dibawah ini mohon diisi dengan teliti,jujur dan merupakan pendapat pribadi.
2. Penilaian saudara ini dibuat untuk mengetahui mengenai hal-hal yang ditanyakan
3. Jawaban yang saudara berikan akan digunakan penelitian sebagai data penelitian untuk menyelesaikan skripsi
4. Isilah skor antar 1 sampai 5, dengan cara memberi tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih

Keterangan :

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2= Tidak Setuju (TS)

3= Cukup Setuju (CS)

4= Setuju (S)

5 =Sangat Setuju (TS)

Daftar Pertanyaan**A. Pertanyaan untuk variabel Moda Transportasi Darat (X1)**

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kemudahan Dalam melakukan transaksi pembayaran jasa Transportasi darat (<i>trucking</i>) di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics					
2.	Sulitnya dalam mengakses jasa Transportasi darat (Trucking) di Depo					

	PT Berkah Multi Cargo Logistics					
3.	Mempunyai standarisasi yang tinggi untuk trucking yang digunakan memuat <i>container</i>					
4.	Kualitas trucking yang jauh dari standar keamanan dan keselamatan					
5	Ketersediaan Moda Transportasi darat yang cukup banyak apabila di butuhkan					
6	Sulitnya mendapatkan fasilitas transportasi darat sehingga membutuhkan waktu yang lama					
7	Ketepatan waktu pengiriman <i>container</i> menggunakan jasa <i>Trucking</i> PT Berkah Multi Cargo Logitics sangat memuaskan					
8	Sering terjadi keterlambatan waktu pengiriman <i>container</i> menggunakan <i>Trucking</i> dari PT Berkah Multi Cargo Logitics					
9	Pemilihan Jasa moda transportasi darat (<i>Trucking</i>) di PT Berkah Multi Cargo Logistics dapat diandalkan dalam melakukan pengiriman <i>container</i>					
10	Kondisi Moda Transportasi darat tidak layak untuk digunakan dalam kegiatan <i>receving/delivery container</i>					
11	PT Berkah Multi Cargo Logistics sangat memperhatikan kesiapan truck untuk kegiatan <i>receiving / delivery</i>					
12	Truck yang di gunakan PT Berkah Multi Cargo Logistics tidak mempunyai alat keselamatan yang memadai					

B. Pertanyaan untuk variabel Kepuasan Layanan Jasa (X2)

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kondisi Lingkungan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics bersih dan nyaman					
2.	Menurut saya fasilitas pelayanan di Depo PT BMC kurang memadai					
3.	Pelayanan yang diberikan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics sudah sesuai harapan dan memuaskan					
4.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics tidak melayani pelanggan sesuai dengan standar perusahaan					
5	Menurut saya Karyawan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memberikan respon yang cepat atas masukan dan keluhan dari konsumen					
6	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics <i>slow respon</i> dalam menangani keluhan konsumen					
7	PT Berkah Multi Cargo Logistics memberikan jaminan kepada konsumen apabila ada kesalahan yang dilakukan karyawan					
8	Tidak adanya jaminan apapun apabila terjadi kesalahan saat penggunaan jasa di PT Berkah Multi Cargo Logistics					
9	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					
10	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memperlakukan pelanggan dengan sikap tidak sopan					

C. Pertanyaan untuk variabel Kelancaran Arus (Y)

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kondisi lokasi Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics sangat mendukung dalam meningkatkan kelancaran arus <i>container</i> yang akan dimuat					
2.	Keterbatasan lahan penumpukan <i>container (CY)</i> yang menimbulkan kemacetan (<i>Waiting Truck</i>)					
3.	Saya merasa puas terhadap keakuratan TKBM dalam melakukan tugasnya					
4.	Kurang maksimalnya kinerja TKBM dan menghambat kelancaran arus					
5.	Kinerja ,pelayanan dan keahlian SDM di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics sangat memuaskan					
6.	Kinerja SDM di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics mengecewakan saya					

LAMPIRAN 3
DATA TABULASI

A. Variabel Moda Transportasi Darat (X1)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	JML-X.1
1	4	3	4	3	5	2	5	2	4	3	4	3	42
2	4	3	4	3	5	3	4	1	4	2	4	3	40
3	4	3	4	1	4	3	5	3	4	3	5	2	41
4	5	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	38
5	4	3	4	2	3	1	5	3	4	3	5	2	39
6	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	39
7	4	2	4	2	4	1	5	2	4	2	3	1	34
8	4	2	4	2	4	2	4	1	4	2	5	1	35
9	4	2	4	1	4	2	5	3	5	1	4	2	37
10	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	43
11	4	3	4	3	4	3	5	3	5	2	5	3	44
12	4	3	4	3	4	1	4	3	5	3	4	2	40
13	4	3	4	3	4	2	5	1	5	3	4	3	41
14	4	3	4	2	4	1	4	3	5	2	5	3	40
15	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	44
16	4	3	4	3	4	3	4	1	5	3	4	3	41
17	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	2	43
18	4	2	4	1	4	1	4	2	5	2	5	2	36
19	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	1	41
20	4	2	4	2	3	2	4	2	5	1	3	1	33

46	4	3	4	2	5	2	4	3	4	2	5	3	41
47	4	3	4	3	5	3	3	1	4	3	5	3	41
48	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	5	2	41
49	2	3	4	3	3	1	4	2	4	2	3	2	33
50	2	3	4	1	3	3	4	2	4	3	3	2	34

B. Variabel Kualitas Layanan Jasa (X2)

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	JML-X.2
1	4	1	5	3	5	1	5	3	5	1	33
2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	39
3	4	2	4	3	5	2	4	2	4	2	32
4	4	1	3	3	5	1	3	1	3	1	25
5	4	2	3	3	5	2	3	2	3	2	29
6	4	2	4	3	5	2	4	2	4	2	32
7	4	1	4	2	5	1	4	1	4	1	27
8	4	1	4	2	5	1	4	1	4	1	27
9	5	2	4	2	3	2	4	2	4	2	30
10	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	35
11	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	36
12	5	2	4	3	4	2	4	2	4	2	32
13	5	3	4	3	3	3	4	1	4	3	33
14	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	34
15	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	37

16	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	37
17	5	2	4	3	5	2	4	2	4	2	33
18	5	2	4	2	5	2	4	2	4	2	32
19	5	1	4	3	3	1	4	1	4	1	27
20	5	2	3	2	4	1	3	1	3	1	25
21	4	2	4	2	4	1	4	1	3	1	26
22	4	1	4	2	4	2	4	1	3	1	26
23	3	1	3	2	4	1	3	1	3	1	22
24	4	2	3	2	4	2	3	1	3	1	25
25	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	21
26	5	2	4	3	4	2	4	2	4	2	32
27	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	35
28	5	2	4	3	3	3	4	3	4	3	34
29	5	3	4	3	3	1	4	3	4	1	31
30	5	1	4	3	4	3	4	3	4	3	34
31	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	31
32	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	30
33	3	2	3	2	4	2	3	1	3	2	25
34	3	2	3	1	4	2	3	2	3	2	25
35	3	2	3	1	4	1	3	2	3	2	24
36	4	2	3	1	4	2	3	2	3	2	26
37	3	2	3	1	4	2	3	2	3	2	25
38	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	27
39	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	26
40	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	26

41	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	29
42	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30
43	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	27
44	4	1	3	3	4	2	3	2	3	2	27
45	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	35
46	4	2	5	3	5	2	5	3	4	3	36
47	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	38
48	4	2	4	3	5	2	4	2	4	2	32
49	4	1	3	3	5	2	3	2	4	2	29
50	4	2	3	3	5	2	3	2	4	2	30

C. Variabel Kelancaran Arus *Container* (Y)

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	JML-Y
1	5	3	5	1	5	3	22
2	5	3	5	3	5	3	24
3	4	3	5	2	4	2	20
4	3	3	5	1	3	1	16
5	3	3	5	2	3	2	18
6	4	3	5	2	4	2	20
7	4	2	5	1	4	1	17
8	4	2	5	1	4	1	17
9	4	2	3	2	4	2	17

10	4	3	3	3	4	3	20
11	4	3	4	3	4	3	21
12	4	3	4	2	4	2	19
13	4	3	3	3	4	1	18
14	4	3	3	3	4	3	20
15	4	3	5	3	4	3	22
16	4	3	5	3	4	3	22
17	4	3	5	2	4	2	20
18	4	2	5	2	4	2	19
19	4	3	3	1	4	1	16
20	3	2	4	1	3	1	14
21	4	2	4	1	4	1	16
22	4	2	4	2	4	1	17
23	3	2	4	1	3	1	14
24	3	2	4	2	3	1	15
25	3	2	3	1	3	1	13
26	4	3	4	2	4	2	19
27	4	3	3	3	4	3	20
28	4	3	3	3	4	3	20
29	4	3	3	1	4	3	18
30	4	3	4	3	4	3	21
31	3	3	4	3	3	3	19
32	3	2	3	3	3	3	17
33	3	2	4	2	3	1	15
34	3	1	4	2	3	2	15

35	3	1	4	1	3	2	14
36	3	1	4	2	3	2	15
37	3	1	4	2	3	2	15
38	3	2	4	2	3	2	16
39	3	2	3	2	3	2	15
40	3	2	4	2	3	2	16
41	4	2	4	2	4	2	18
42	4	2	4	2	4	2	18
43	3	2	4	2	3	2	16
44	3	3	4	2	3	2	17
45	4	3	5	3	4	3	22
46	5	3	5	2	5	3	23
47	5	3	5	3	5	3	24
48	4	3	5	2	4	2	20
49	3	3	5	2	3	2	18
50	3	3	5	2	3	2	18

	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.016		.004	.020	.550	.639	.000	.007	.318	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	.633**	.492**	.545**	.396**	1	.121	.288*	.067	.413**	.208	.599**	.396**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004		.404	.043	.645	.003	.148	.000	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.6	Pearson Correlation	.092	.364**	.042	.329*	.121	1	.022	-.007	.146	.336*	-.055	.286*	.281*
	Sig. (2-tailed)	.525	.009	.773	.020	.404		.879	.960	.312	.017	.707	.044	.048
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.7	Pearson Correlation	.274	.389**	.272	.087	.288*	.022	1	.252	.225	.113	.183	-.066	.366**
	Sig. (2-tailed)	.054	.005	.056	.550	.043	.879		.077	.116	.433	.203	.647	.009
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.8	Pearson Correlation	.181	.358*	.114	.068	.067	-.007	.252	1	.368**	.108	.091	.109	.297*
	Sig. (2-tailed)	.207	.011	.431	.639	.645	.960	.077		.009	.455	.528	.452	.036
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.9	Pearson Correlation	.507**	.592**	.489**	.479**	.413**	.146	.225	.368**	1	.252	.290*	.391**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.312	.116	.009		.077	.041	.005	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.10	Pearson Correlation	.281*	.596**	.264	.375**	.208	.336*	.113	.108	.252	1	.238	.327*	.504**

	Sig. (2-tailed)	.048	.000	.064	.007	.148	.017	.433	.455	.077		.096	.020	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.11	Pearson Correlation	.525**	.275	.391**	.144	.599**	-.055	.183	.091	.290*	.238	1	.305*	.475**
	Sig. (2-tailed)	.000	.054	.005	.318	.000	.707	.203	.528	.041	.096		.031	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.12	Pearson Correlation	.182	.496**	.144	.445**	.396**	.286*	-.066	.109	.391**	.327*	.305*	1	.543**
	Sig. (2-tailed)	.206	.000	.319	.001	.004	.044	.647	.452	.005	.020	.031		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Moda Transp ortasi Darat	Pearson Correlation	.738**	.904**	.752**	.648**	.736**	.281*	.366**	.297*	.706**	.504**	.475**	.543**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.048	.009	.036	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														

B. Tabulasi Variabel X₂ (Kualitas Layanan Jasa)

Correlations												
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Kualitas Layanan Jasa
X2.1	Pearson Correlation	1	.304*	.413**	.592**	-.180	.395**	.413**	.365**	.442**	.339*	.613**
	Sig. (2-tailed)		.032	.003	.000	.210	.005	.003	.009	.001	.016	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.304*	1	.262	.198	-.146	.605**	.262	.535**	.130	.620**	.470**
	Sig. (2-tailed)	.032		.067	.168	.312	.000	.067	.000	.368	.000	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.413**	.262	1	.492**	.228	.229	1.000**	.406**	.782**	.265	.744**
	Sig. (2-tailed)	.003	.067		.000	.112	.109	.000	.003	.000	.063	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	.592**	.198	.492**	1	.194	.380**	.492**	.423**	.530**	.365**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.168	.000		.178	.007	.000	.002	.000	.009	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	-.180	-.146	.228	.194	1	-.092	.228	.016	.274	-.052	.296*

	Sig. (2-tailed)	.210	.312	.112	.178		.526	.112	.913	.054	.721	.037
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.6	Pearson Correlation	.395**	.605**	.229	.380**	-.092	1	.229	.678**	.161	.923**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.109	.007	.526		.109	.000	.265	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.7	Pearson Correlation	.413**	.262	1.000**	.492**	.228	.229	1	.406**	.782**	.265	.744**
	Sig. (2-tailed)	.003	.067	.000	.000	.112	.109		.003	.000	.063	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.8	Pearson Correlation	.365**	.535**	.406**	.423**	.016	.678**	.406**	1	.361**	.762**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.003	.002	.913	.000	.003		.010	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.9	Pearson Correlation	.442**	.130	.782**	.530**	.274	.161	.782**	.361**	1	.203	.729**
	Sig. (2-tailed)	.001	.368	.000	.000	.054	.265	.000	.010		.158	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.10	Pearson Correlation	.339*	.620**	.265	.365**	-.052	.923**	.265	.762**	.203	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.063	.009	.721	.000	.063	.000	.158		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Kualitas	Pearson Correlation	.613**	.470**	.744**	.742**	.296*	.628**	.744**	.754**	.729**	.672**	1

Layanan Jasa	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.037	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

C. Tabulasi Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)

Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kelancaran Arus Container
Y1	Pearson Correlation	1	.114	.113	-.007	.036	.188	.365**
	Sig. (2-tailed)		.430	.435	.962	.803	.191	.009
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	.114	1	.227	.127	.114	.121	.627**
	Sig. (2-tailed)	.430		.113	.380	.431	.401	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	.113	.227	1	.029	.803**	.151	.651**
	Sig. (2-tailed)	.435	.113		.842	.000	.295	.000

	N	50	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	-.007	.127	.029	1	.079	.749**	.410**
	Sig. (2-tailed)	.962	.380	.842		.584	.000	.003
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	.036	.114	.803**	.079	1	.093	.492**
	Sig. (2-tailed)	.803	.431	.000	.584		.521	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y6	Pearson Correlation	.188	.121	.151	.749**	.093	1	.422**
	Sig. (2-tailed)	.191	.401	.295	.000	.521		.002
	N	50	50	50	50	50	50	50
Kela ncar an Arus Cont ainer	Pearson Correlation	.365**	.627**	.651**	.410**	.492**	.422**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.003	.000	.002	
	N	50	50	50	50	50	50	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

LAMPIRAN 5
HASIL UJI RELIABILITAS

A. Tabulasi Variabel X_1 (Moda Transportasi Darat)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.834	12

B. Tabulasi Variabel X_2 (Kualitas Layanan Jasa)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.846	10

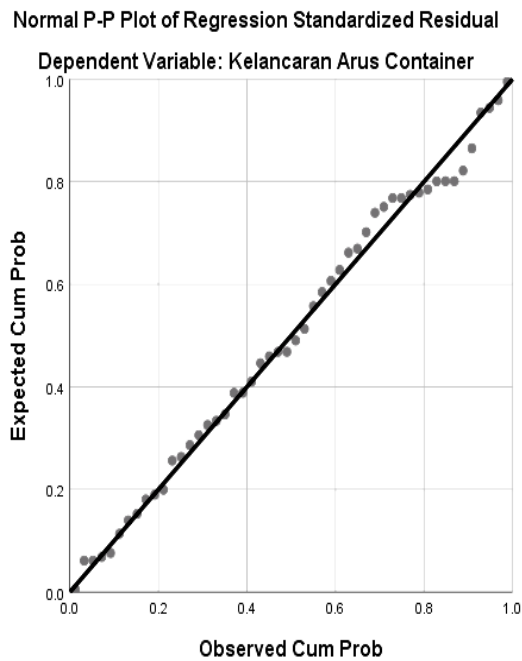
C. Tabulasi Variabel Y (Kelancaran Arus *Container*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	6

LAMPIRAN 6

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

A. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.75584459
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.064
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

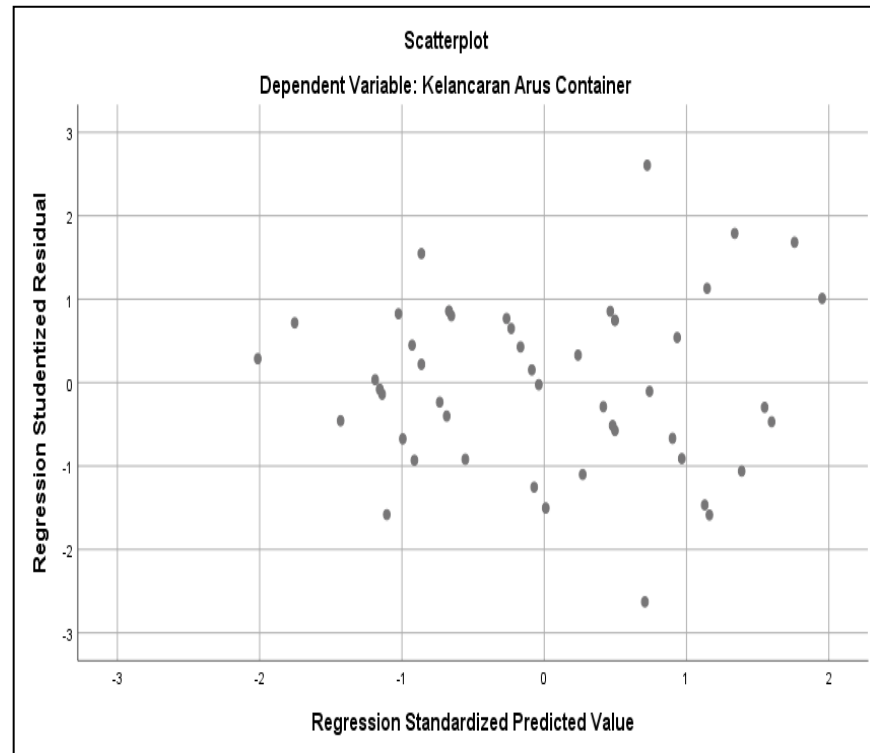
B.Uji Multikoliniertitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.157	.819		-.192	.849		
	Moda Transportasi Darat	.043	.038	.080	1.137	.261	.325	3.078
	Kualitas Layanan Jasa	.557	.044	.895	12.735	.000	.325	3.078

a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X ₁	0,325	3,078	Tidak terjadi Multikolinieritas
X ₂	0,325	3,078	Tidak terjadi Multikolinieritas

C. Uji Heteroskedastisitas



D. Uji Linieritas

1) X_1 yang mempengaruhi Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kelancaran Arus Container * Moda Transportasi Darat	Between Groups	(Combined)	271.141	18	15.063	4.663	.000
		Linearity	246.686	1	246.686	76.366	.000
		Deviation from Linearity	24.456	17	1.439	.445	.959
Within Groups			100.139	31	3.230		
Total			371.280	49			

2) X_2 yang mempengaruhi Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kelancaran Arus Container * Kualitas Layanan Jasa	Between Groups	(Combined)	348.647	16	21.790	31.771	.000
		Linearity	342.517	1	342.517	499.398	.000
		Deviation from Linearity	6.130	15	.409	.596	.857
	Within Groups		22.633	33	.686		
	Total		371.280	49			

LAMPIRAN 7
Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.157	.819		-.192	.849
	Moda Transportasi Darat	.043	.038	.080	1.137	.261
	Kualitas Layanan Jasa	.557	.044	.895	12.735	.000

a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container

LAMPIRAN 8
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.157	.819		-.192	.849
	Moda Transportasi Darat	.043	.038	.080	1.137	.261
	Kualitas Layanan Jasa	.557	.044	.895	12.735	.000

a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container

LAMPIRAN 9
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.286	2	171.643	288.180	.000 ^b
	Residual	27.994	47	.596		
	Total	371.280	49			
a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Jasa, Moda Transportasi Darat						

LAMPIRAN 10
KOEFISIEN DETERMINASI BERGANDA

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.962 ^a	.925	.921	.77176

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Jasa, Moda Transportasi Darat

b. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container

LAMPIRAN 11

HASIL PENGISIAN KUISONER

A. Identitas Responden

KUISONER PENELITIAN
PENGARUH MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS CONTAINER DI DEPO PT BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS

Petunjuk pengisian

- Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya
- Mohon untuk menjawab semua pertanyaan yang ada karena itu akan sangat berpengaruh pada hasil penelitian kami.
- Saya ucapkan terimakasih kepada Bpk/Ibu/Sdr atas partisipasinya dalam mensukseskan penelitian kami.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

Usia : 17-25
 26-35
 36-45
 >45

Pendidikan : SD SMA
 SMP Sarjana

Waktu Kerja : <1tahun > 5 tahun
 1-5 tahun

A. Pertanyaan Untuk Variabel Moda Transportasi Darat (X1)

Petunjuk :

- Isilah pertanyaan dibawah ini mohon diisi dengan teliti, jujur dan merupakan pendapat pribadi.
- Penilaian saudara ini dibuat untuk mengetahui mengenai hal-hal yang ditanyakan
- Jawaban yang saudara berikan akan digunakan penelitian sebagai data penelitian untuk menyelesaikan skripsi
- Isilah skor antar 1 sampai 5, dengan cara memberi tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih

Keterangan :

1= Sangat Tidak Setuju (STS)
2= Tidak Setuju (TS)
3= Cukup Setuju (CS)
4= Setuju (S)
5= Sangat Setuju (TS)

Daftar Pertanyaan

A. Pertanyaan untuk variabel Moda Transportasi Darat (X1)

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kemudahan Dalam melakukan transaksi pembayaran jasa Transportasi darat (<i>trucking</i>) di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics		✓			
2.	Sulitnya dalam mengakses jasa				✓	

3.	Mempunyai standarisasi yang tinggi untuk trucking yang digunakan memuat <i>container</i>		✓			
4.	Kualitas trucking yang jauh dari standar keamanan dan keselamatan					✓
5.	Ketersediaan Moda Transportasi darat yang cukup banyak apabila di butuhkan		✓			
6.	Sulitnya mendapatkan fasilitas transportasi darat sehingga membutuhkan waktu yang lama				✓	

C. Pertanyaan untuk Variabel Kepuasan Layanan Jasa (X2)

B. Pertanyaan untuk variabel Kepuasan Layanan Jasa (X2)

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kondisi Lingkungan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics bersih dan nyaman		✓			
2.	Menurut saya fasilitas pelayanan di Depo PT BMC kurang memadai				✓	
3.	Pelayanan yang diberikan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics sudah sesuai harapan dan memuaskan		✓			
4.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics tidak melayani pelanggan sesuai dengan standar perusahaan				✓	
5.	Menurut saya Karyawan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memberikan respon yang cepat atas masukan dan keluhan dari konsumen		✓			
6.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics <i>slow respon</i> dalam menangani keluhan konsumen				✓	
7.	PT Berkah Multi Cargo Logistics memberikan jaminan kepada konsumen apabila ada kesalahan yang dilakukan karyawan		✓			
8.	Tidak adanya jaminan apapun apabila terjadi kesalahan saat penggunaan jasa di PT Berkah Multi Cargo Logistics				✓	
9.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian		✓			
10.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memperlakukan pelanggan dengan sikap tidak sopan				✓	

D. Pertanyaan U

C. Pertanyaan untuk variabel Kelancaran Arus (Y)

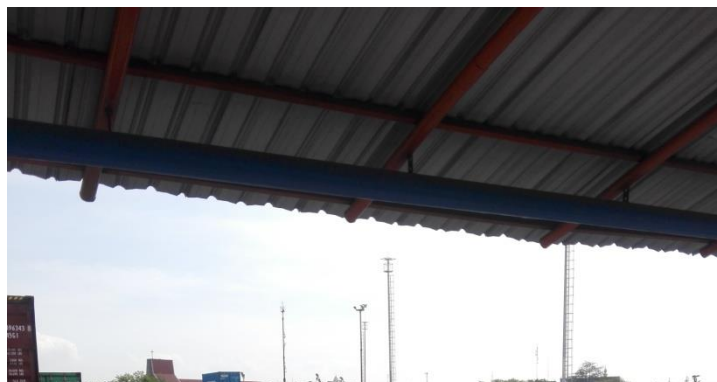
No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kondisi lokasi Depo PT Berkah Multi		✓			

LAMPIRAN 12
Foto Kegiatan Penelitian

a. *Stacking Container Depo*



b. *Kegiatan Moda Transportasi Darat (Head Truck)*



c. Pelayanan Administrasi

