


# LAMPIRAN

## Lampiran 1 - Surat balasan izin penelitian



Samarinda, 09 Maret 2020


Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
Di –  
Samarinda

Menindak lanjuti surat saudara tentang permohonan izin penelitian tugas akhir Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur atas nama :

No.	Nama	Nim
1.	Bayu Siswanto	17111024310213
2.	Jumawal Siddiq	17111024310260
3.	Rahmadani	17111024310296
4.	Rahmat Nazarudin Amin	17111024310297
5.	Rasyid Shiddiq	17111024310301

Dengan adanya surat ini, maka kami bermaksud untuk menyampaikan bahwa kami tidak keberatan kepada mahasiswa yang namanya tertera diatas, untuk melakukan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir pada PT. Matahari Department Store, tbk di Plaza Mulia Samarinda, Kalimantan Timur.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,  
  
Adi Abdullani  
Store Manager

PT. Matahari Department Store, Tbk  
Plaza Mulia, Jl. Bhayangkara No. 58 Kel. Bugis. Kec. Samarinda Ulu, Samarinda East Kalimantan 75242, Indonesia. Tel. : 62 541 777 085 6  
Operational Head Office :  
Menara Matahari 15<sup>th</sup> Floor, Jl. Bulevar Palem Raya No. 7, Lippo Village-Tangerang 15811, Indonesia Tel. 62 21 547 5333, fax. : 62 21 5475232

## Lampiran 2 - Kuisioner Penelitian

Petunjuk :

Isilah pertanyaan dan atau pernyataan berikut dibawah ini dengan tepat mulai dari bagian tabel identitas responden sampai pada bagian tabel terakhir. Pertanyaan-pertanyaan dalam bagian identitas diisi dengan memberikan tanda *checklist* [√] pada kolom pilihan jawaban anda dan setiap jawaban hanya membutuhkan satu jawaban saja.

### **Identitas Responden :**

Tingkat Usia :

- 21 tahun – 30 tahun
- 31 tahun – 40 tahun
- 41 tahun – 50 tahun
- > 50 tahun

Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Tingkat Pendidikan :

- SMA/Sederajat
- Diploma I/II/III
- Strata I (S1)
- Strata II (S2)
- Strata III (S3)

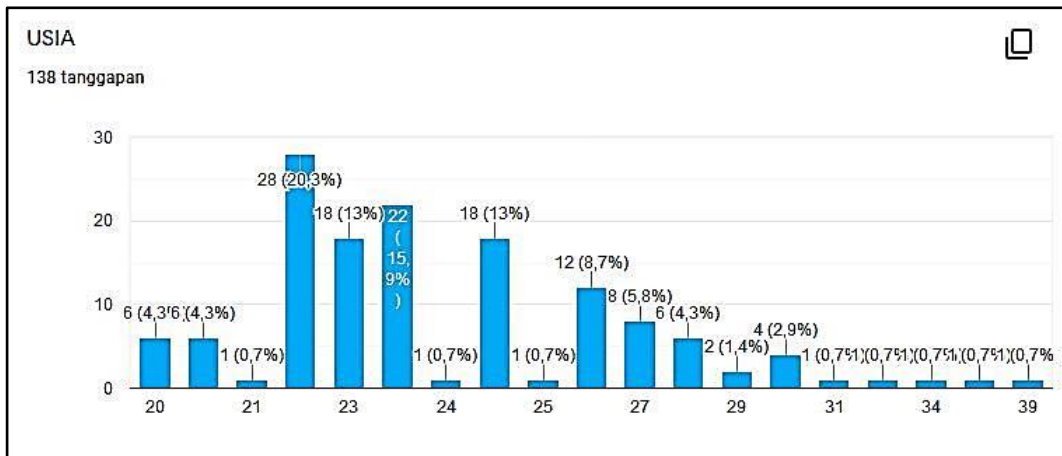
### Tabel Daftar Kuisisioner

Petunjuk :		
Bobot	Kode	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	N	Netral
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

Variabel X – Budaya Organisasi						
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>Kesadaran diri :</i> Setiap karyawan sudah menyadari dan memahami mengenai aturan perusahaan sejak mulai menjadi karyawan.					
2.	<i>Keagresifan :</i> Setiap karyawan berpartisipasi dalam menerapkan budaya perusahaan yang mencerminkan citra perusahaan.					
3.	<i>Kepribadian :</i> Saya mampu menyesuaikan diri dengan peraturan, nilai dan visi - misi perusahaan.					
4.	<i>Performa :</i> Perusahaan selalu melakukan sosialisasi terbuka kepada karyawan mengenai peraturan-peraturan perusahaan.					
5.	<i>Orientasi Tim :</i> Baik lingkungan maupun rekan kerja membantu memberikan rasa nyaman dalam bekerja.					

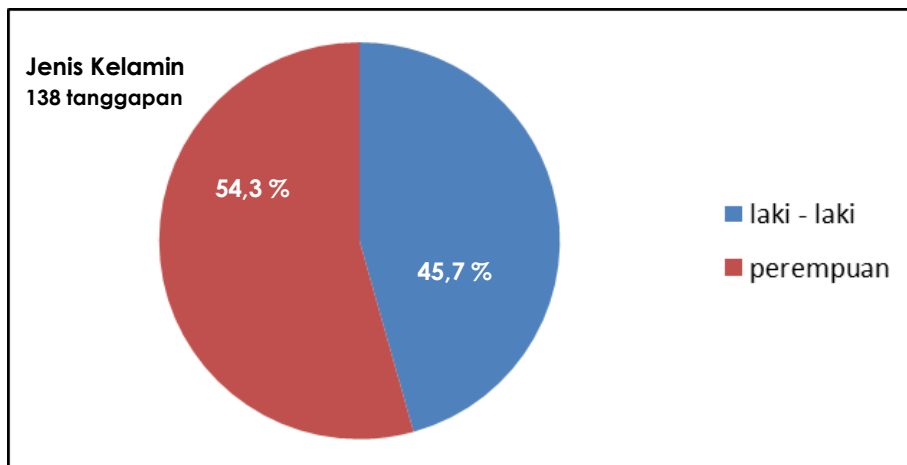
<b>Variabel Y – Kualitas Pelayanan</b>						
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1.	<i>Bukti Fisik :</i> Perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih.					
2.	<i>Empati :</i> Pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial.					
3.	<i>Kehandalan :</i> Karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya.					
4.	<i>Cepat Tanggap :</i> Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien.					
5.	<i>Jaminan :</i> Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan.					

Lampiran 3 – **Data Responden berdasarkan usia**



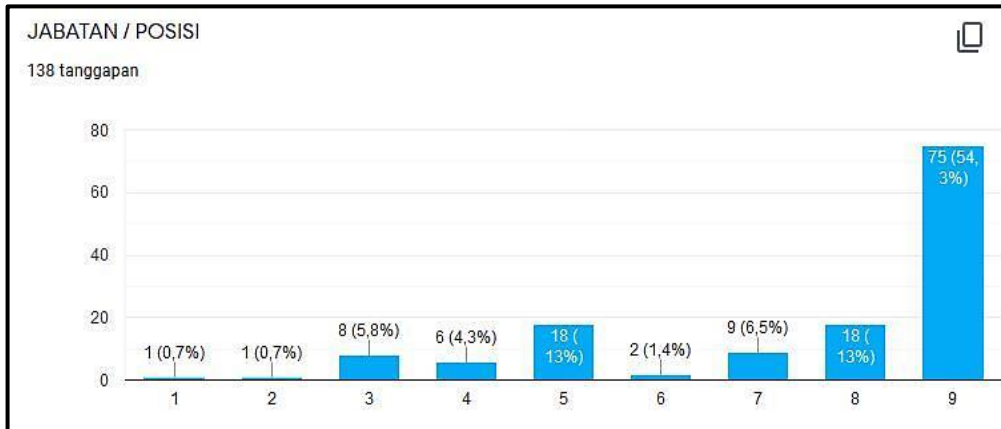
Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Mei 2020

Lampiran 4 – **Data responden berdasarkan jenis kelamin**



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Mei 2020

Lampiran 5 – Data responden berdasarkan Jabatan



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Mei 2020

Lampiran 6 – Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X)

		BO1	BO2	BO3	BO4	BO5	TOTAL
BO1	Pearson Correlation	1	,622**	,562**	,601**	,566**	,832**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
BO2	Pearson Correlation	,622**	1	,515**	,540**	,600**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
BO3	Pearson Correlation	,562**	,515**	1	,574**	,579**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
BO4	Pearson Correlation	,601**	,540**	,574**	1	,527**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
BO5	Pearson Correlation	,566**	,600**	,579**	,527**	1	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	138	138	138	138	138	138
TOTAL	Pearson Correlation	,832**	,815**	,795**	,792**	,813**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138

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

Sumber: SPSS 26 Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi Diolah Juni 2020

Lampiran 7 – Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	TOTAL
KL1	Pearson Correlation	1	,609**	,542**	,573**	,708**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
KL2	Pearson Correlation	,609**	1	,581**	,603**	,609**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
KL3	Pearson Correlation	,542**	,581**	1	,549**	,463**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
KL4	Pearson Correlation	,573**	,603**	,549**	1	,646**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
KL5	Pearson Correlation	,708**	,609**	,463**	,646**	1	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	138	138	138	138	138	138
TOTAL	Pearson Correlation	,833**	,837**	,764**	,820**	,840**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138

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

Sumber: SPSS 26 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Diolah Juni 2020

Lampiran 8 – Uji Reabilitas Variabel Budaya Organisasi (X)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,808	,917	6

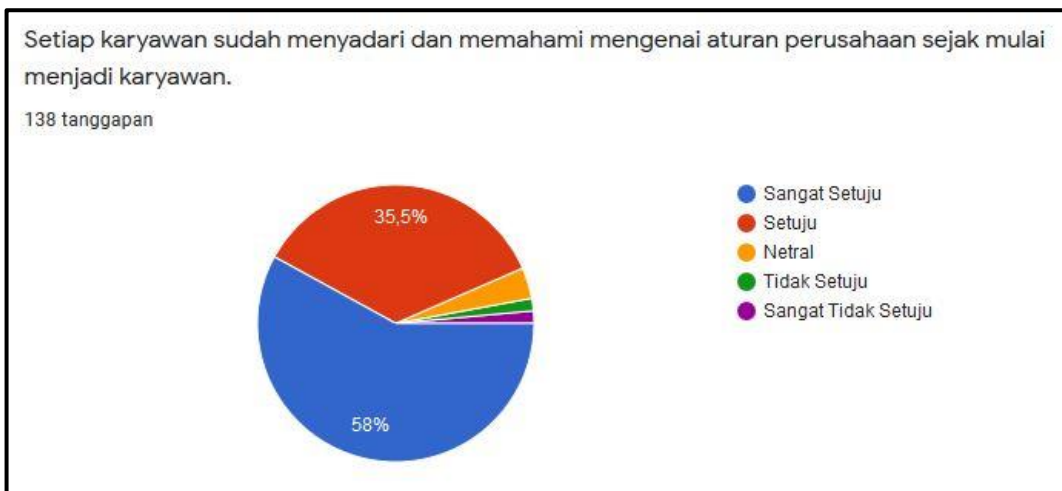
Sumber: SPSS 26 Uji Reabilitas Variabel Budaya Organisasi Diolah Juni 2020

Lampiran 9 – Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,810	,923	6

Sumber: SPSS 26 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Diolah Juni 2020

Lampiran 10 – Jawaban Responden untuk indikator Kesadaran Diri



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 11 – Jawaban Responden untuk indikator Keagresifan



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020



Lampiran 12 – Jawaban Responden untuk indikator Kepribadian



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 13 – Jawaban Responden untuk indikator Performa



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 14 – Jawaban Responden untuk indikator Orientasi Tim



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 15 – Jawaban Responden untuk indikator Bukti Fisik



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

**Lampiran 16 – Jawaban Responden untuk indikator Empati**



*Sumber:* Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

**Lampiran 17 – Jawaban Responden untuk indikator Kehandalan**



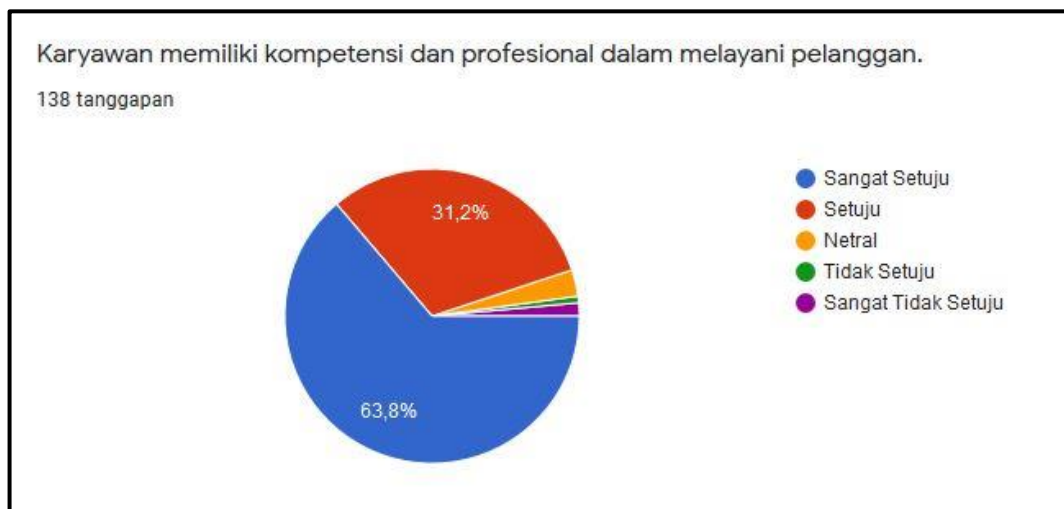
*Sumber:* Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 18 – Jawaban Responden untuk indikator Cepat Tanggap



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 19 – Jawaban Responden untuk indikator Jaminan



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 20 – Regresi Linier Variabel Penelitian

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,759 <sup>a</sup>	,576	,573	1,84642	,576	185,037	1	136	,000
a. Predictors: (Constant), BO									
ANOVA <sup>a</sup>									
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.			
1	Regression	630,840	1	630,840	185,037	,000 <sup>b</sup>			
	Residual	463,660	136	3,409					
	Total	1094,500	137						
a. Dependent Variable: KL									
b. Predictors: (Constant), BO									
Coefficients <sup>a</sup>									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	
1	(Constant)	7,001	1,150		6,087	,000	4,727	9,276	
	BO	,720	,053	,759	13,603	,000	,615	,825	
a. Dependent Variable: KL									

Sumber: SPSS 26 Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi Diolah Juni 2020

PENGARUH BUDAYA  
ORGANISASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA  
PT. MATAHARI DEPARTMENT  
STORE PLAZA MULIA  
SAMARINDA

*by* Bayu Siswanto Skr

---

**Submission date:** 15-Jul-2020 05:26PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1357781965

**File name:** SKRIPSI\_BAYU\_SISWANTO\_UJI\_PLAGIASI.docx (487.99K)

**Word count:** 13277

**Character count:** 86114

# PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA SAMARINDA

## ORIGINALITY REPORT

<b>47%</b>	<b>43%</b>	<b>10%</b>	<b>36%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>digilib.unila.ac.id</b> Internet Source	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repository.unpas.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>repository.widyatama.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universitas Islam Malang</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>www.lowongankerjasma.net</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>repository.usu.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>



### SURAT KETERANGAN VALIDASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : BAYU SISWANTO  
NIM : 17111024310213  
Prodi/Universitas : S1 Manajemen / Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
Judul Penelitian : "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda."

Dalam penelitian tersebut, ybs menggunakan uji validasi dikarenakan instrumen yang digunakan telah baku berdasarkan dokumen observasi PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 08 September 2020

Hormat Kami,



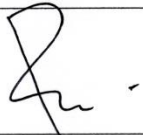
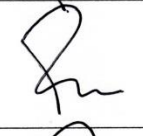

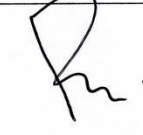

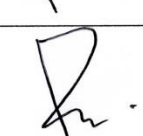

Adi Abdullani  
Store Manager


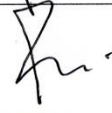
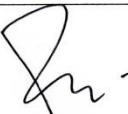

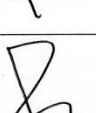

**PT. Matahari Department Store, Tbk**  
Plaza Mulia, Jl. Bhayangkara No. 58 Kel. Bugis. Kec. Samarinda Ulu, Samarinda East Kalimantan 75242, Indonesia.  
Tel. : 62 541 777 085 6  
**Operational Head Office :**  
Menara Matahari 15<sup>th</sup> Floor, Jl. Bulevar Palem Raya No. 7, Lippo Village-Tangerang 15811, Indonesia Tel. 62 21 547 5333,  
fax. : 62 21 5475232



**FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, POLITIK DAN PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI**

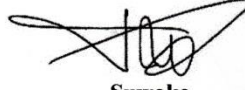
Nama Mahasiswa : Bayu Siswanto  
 NIM : 17111024310213  
 Program Studi : Manajemen Sumberdaya Manusia  
 Bimbingan Mulai : 29 Januari 2020  
 Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan  
 Pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

No.	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing
1.	29-Jan-2020	Penentuan judul Skripsi	
2.	25-Feb-2020	Penyerahan draft proposal untuk di revisi	
3.	22 Mar 2020	Penyerahan draft proposal yang sudah direvisi untuk direview kembali, oleh dosen (online-wa)	
4.	24-Mar-2020	Tanda tangan persetujuan proposal oleh dosen Pembimbing	
5.	09-Apr-2020	Bimbingan revisi proposal	
6.	17-Apr-2020	Pengserahan proposal	
7.	06-Juni-2020	Konsultasi kuisioner Penelitian	

No.	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing
8.	16 Juni 2020	Bimbingan Skripsi Bab IV	
9.	29 Juni 2020	Persetujuan Skripsi	
10.	05 Juli 2020	Bimbingan Revisi Skripsi	
11.	07 Juli 2020	Pengesahan Skripsi	
12.	13 Juli 2020	Bimbingan Naskah Publikasi	
13.	16 Juli 2020	Revisi Naskah Publikasi	

Samarinda, ....., 2020

Pembimbing

  
**Suwoko**