

Judul	Variable	Indikator	Sumber data	Metodologi	hipotesis
Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Karyawan <i>Customer service</i> Kereta Api Logistics Indonesia	Kepemimpinan (X1)	<ul style="list-style-type: none"> • Mengorganisasikan • Pengarahan • Pengendalian • Memberikan Dukungan • Memberikan <i>feedback</i> 	Sumber Data Primer Sumber data primer yaitu sumber data yang secara langsung memberi keterangan, yang dalam hal ini <i>Customer service</i> BHP KALOG (PT Kereta Api Logistik) dengan jumlah sebanyak 34 <i>customer service</i> .	Tipe penelitian adalah explanatory research dan pengambilan sample menggunakan teknik non probability sampling, metode purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 34	1. Diduga bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) <i>customer service</i> PT Kereta Api Logistik. 2. Diduga bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi (X2) terhadap
	Budaya Organisasi (X2)	<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi . • Orientasi Hasil. • Orientasi Manusia. • Aggresifitas • Orientasi Tim. 			

	Manajemen Pengetahuan (X3)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Knowledge • Job Procedure • Teknologi 	2) Sumber Data Sekunder Sumber data sekunder yaitu sumber data yang secara tidak langsung	responden <i>customer service</i> PT. Kereta Api Logistik dari 50 cabang yang ada pada saat ini. Penelitian ini	kinerja karyawan (Y) <i>customer service</i> PT Kereta Api Logistik.
	Kinerja (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitas Penjualan • Tanggung Jawab • Capaian Target • Ketepatan Waktu 	memberi keterangan yang bersifat mendukung data primer. Adapun termasuk sumber data sekunder adalah bahan – bahan dokumen, literatur – literatur, arsip – arsip yang berhubungan dengan penelitian.	menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif dengan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana dan	3. Diduga bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara manajemen Pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) <i>customer service</i> PT Kereta Api Logistik 4. Diduga bahwa terdapat pengaruh positif dan

				berganda, signifikansi uji t dan uji f	signifikan antara Kepemimpinan (X1) , Budaya Organisasi (X2) dan Manajemen Pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) <i>customer service</i> PT Kereta Api Logistik secara bersama-sama.
--	--	--	--	--	---

Kuesioner

Sehubungan di dalam kegiatan perkuliahan adanya tugas akhir (skripsi) untuk setiap mahasiswa, di dalam skripsi diharuskan membuat penelitian dengan menggunakan metode kualitatif atau kuantitatif maka di dalamnya harus ada wawancara atau penyebaran kuesioner untuk memenuhi penelitian.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama: Azim Asykari

NIM: 14020213130127

Jurusan: Administrasi Bisnis

Universitas: Diponegoro

Judul Skripsi: Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Karyawan *Customer service* Kereta Api Logistics Indonesia

Mengharapkan kepada anda mengisi kuesioner di bawah ini untuk memenuhi tugas akhir saya.

Terima Kasih

Azim Asykari

NIM: 14020213130127

Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Karyawan *Customer service* Kereta Api Logistics Indonesia

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan menggunakan silang (X) atau lingkaran (O) pada bagian pilihan jawaban.

Identitas Responden:

Nama:

Umur:

Jenis Kelamin:

- A. Pria
- B. Wanita

Pendidikan Akhir:

- A. SD
- B. SMP dan sederajatnya
- C. SMA dan sederajatnya
- D. D1
- E. D2
- F. D3
- G. S1
- H. S2
- I. S3
- J. Lainnya

Gaji atau pendapatan dalam sebulan (isi jika berkenan)

- A. Rp. 0,- sampai Rp. 1.000.000,-
- B. Rp. 1.000.001,- sampai Rp. 5.000.000,-
- C. Rp. 5.000.001,- sampai Rp. 10.000.000,-
- D. Rp.

Lama anda bekerja di PT. Kereta Api Logistik

- A. Kurang dari 1 tahun
- B. 1 tahun lebih
- C. 2 tahun lebih
- D. 3 tahun lebih
- E. Lebih dari 4 tahun

*Data identitas diri akan dirahasiakan hanya untuk diolah dalam penelitian.

Daftar Pertanyaan Kuesioner (32 Pertanyaan)

Kepemimpinan.

1. Apakah anda setuju kepala kantor membagi tugas sesuai porsi yang telah ditentukan kepada anda?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
2. Apakah anda setuju dengan briefing yang diberikan oleh kepala kantor kepada anda?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
3. Apakah anda setuju dengan briefing yang dilakukan berguna untuk anda?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
4. Apakah anda setuju kepala kantor untuk mengingatkan tugas anda ?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
5. Apakah anda setuju dengan pemimpin yang memberikan dukungan moral yang anda butuhkan dalam setiap pekerjaan anda?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
6. Apakah kepala kantor akan membantu saat anda mengalami masalah baru yang belum ada sebelumnya?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
7. Apakah kepala kantor akan memberikan apresiasi ketika anda dapat menyelesaikan target penjualan dan memberikan pelayanan terbaik kepada kostumer?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
8. Apakah apresiasi yang diterima membuat anda nyaman untuk menjalankan tugas sebagai *customer service*?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju

Budaya Organisasi.

1. Apakah kantor anda membebaskan anda menyelesaikan masalah yang ada dalam pekerjaan yang tidak ada dalam SOP?

- A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
2. Apakah anda akan mencari harga yang sesuai dengan budget konsumen agar terjadi penjualan?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
 3. Apakah KALOG menekankan kepada anda jumlah penjualan harian yang harus didapat?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
 4. Apakah dengan menekankan target penjualan anda, mempengaruhi kinerja penjualan yang anda tangani?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
 5. Apakah anda diberikan tugas yang sesuai dengan kemampuan anda?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
 6. Apakah kantor mempertimbangkan latar belakang pendidikan dan kesanggupan anda dalam berkerja?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
 7. Apakah anda ditekankan oleh perusahaan untuk berkerja secara disiplin, cepat, dan efisien?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
 8. Apakah dengan ditekankan untuk bekerja secara disiplin, cepat, dan efisien memberikan pengaruh kepada hasil kerja yang anda berikan?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
 9. Apakah anda membantu *customer service* lain yang berhalangan untuk melayani kostumer?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju

Manajemen Pengetahuan

1. Apakah anda paham teknis pengiriman secara detail ?
A. sangat paham B. paham C. Cukup paham D. Tidak paham E. tidak paham sama sekali

2. Apakah dengan adanya pengetahuan tentang mekanisme pengiriman yang berlaku di KALOG dapat mempermudah untuk memberikan informasi kepada pelanggan?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
3. Apakah anda dapat memanfaatkan permasalahan pengiriman saat ini yang anda hadapi untuk mengatasi masalah pengiriman di kemudian hari?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
4. Apakah anda tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan alur kerja (SOP) anda?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
5. Apakah job procedure yang ada saat ini untuk *customer service* memudahkan pekerjaan anda?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
6. Apakah grup what's app membantu anda dalam memberikan pelayanan kepada konsumen?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
7. Apakah anda terbantu dengan sistem informasi yang tersedia (email khusus kantor, grup what's app, dan aplikasi POS) untuk menyelesaikan pekerjaan anda?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
8. Apakah anda tidak mengalami masalah saat menggunakan sistem informasi yang tersedia untuk melayani pelanggan ?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju

Kinerja

1. Apakah banyak pelanggan senang dengan pelayanan anda?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
2. Apakah anda setuju dengan bertanggung jawab penuh pengiriman dengan resi yang anda buat?
A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
3. Apakah anda akan mencari barang yang mengalami masalah saat pengiriman dan mengganti jika itu hilang karena kelalaian anda?

- A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
4. Apakah anda ikut mencari kostumer dengan menyebarkan konten digital untuk memenuhi target?
- A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
5. Apakah anda akan melakukan transparansi agar pelanggan nyaman untuk bertransaksi agar target tercapai?
- A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
6. Apakah anda selalu datang tepat waktu untuk bekerja?
- A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju
7. Apakah anda melaporkan hasil penjualan tepat waktu kepada yang berwenang di kantor anda?
- A. Sangat setuju B. Setuju C. Cukup setuju D. Tidak setuju E. sangat tidak setuju

Scoring

Kepemimpinan (X1)								Budaya Organisasi (X2)								Manajemen Pengetahuan (X3)								Kinerja (Y)								
4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4		
3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
3	4	4	5	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	5	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	2	5	5	4	4	
5	3	3	4	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	5	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	
5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	2	1	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	1	4	3	4	
3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
2	4	5	3	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
3	5	5	3	5	3	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3
4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	3	3	5	4	4	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	2	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	
2	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	
5	2	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	
5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	
3	2	3	5	2	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	3	3	3	
4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	
3	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	
3	5	4	3	4	4	2	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	
2	2	4	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	

2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
2	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	
4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	3	4	2	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	

Apakah anda setuju kepala kantor membagi tugas sesuai porsi yang telah ditentukan kepada anda?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	5,9	5,9	5,9
	Sangat setuju	15	44,1	44,1	50,0
	Setuju	10	29,4	29,4	79,4
	Cukup setuju	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda setuju dengan briefing yang diberikan oleh kepala kantor kepada anda?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	7	20.6	20.6	20.6
	cukup setuju	10	29.4	29.4	50.0
	Setuju	9	26.5	26.5	76.5
	sangat setuju	8	23.5	23.5	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Apakah anda setuju dengan briefing yang diberikan oleh kepala kantor kepada anda?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	6	17.6	17.6	17.6
	cukup setuju	4	11.8	11.8	29.4
	Setuju	8	23.5	23.5	52.9
	sangat setuju	16	47.1	47.1	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Apakah anda setuju kepala kantor untuk mengingatkan tugas anda ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	6	17.6	17.6	17.6
	Setuju	12	35.3	35.3	52.9
	sangat setuju	16	47.1	47.1	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Apakah anda setuju dengan pemimpin yang memberikan dukungan moral yang anda butuhkan dalam setiap pekerjaan anda?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	11	32.4	32.4	32.4
	setuju	6	17.6	17.6	50.0
	sangat setuju	17	50.0	50.0	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Apakah kepala kantor akan membantu saat anda mengalami masalah baru yang belum ada sebelumnya?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Sangat setuju	14	41,2	41,2	44,1
	Setuju	12	35,3	35,3	79,4
	Cukup setuju	6	17,6	17,6	97,1
	sangat tidak setuju	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah kepala kantor akan memberikan apresiasi ketika anda dapat menyelesaikan target penjualan dan memberikan pelayanan terbaik kepada kostumer?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	5,9	5,9	5,9
	Sangat setuju	8	23,5	23,5	29,4
	Setuju	8	23,5	23,5	52,9
	Cukup setuju	15	44,1	44,1	97,1
	Sangat tidak setuju	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah apresiasi yang diterima membuat anda nyaman untuk menjalankan tugas sebagai <i>customer service</i> ?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Tidak setuju	3	8,8	8,8	8,8
	Sangat setuju	13	38,2	38,2	47,1
	Setuju	9	26,5	26,5	73,5
	Cukup setuju	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah kantor anda membebaskan anda menyelesaikan masalah yang ada dalam pekerjaan yang tidak ada dalam SOP ?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	5,9	5,9	5,9
	Sangat setuju	5	14,7	14,7	20,6
	Setuju	13	38,2	38,2	58,8
	Cukup setuju	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda akan mencari harga yang sesuai dengan budget konsumen agar terjadi penjualan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	8,8	8,8	8,8
	Sangat setuju	9	26,5	26,5	35,3
	Setuju	12	35,3	35,3	70,6
	Cukup setuju	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah KALOG menekankan kepada anda jumlah penjualan harian yang harus didapat?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	4	11,8	11,8	11,8
	Sangat setuju	11	32,4	32,4	44,1

	Setuju	12	35,3	35,3	79,4
	Cukup setuju	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah dengan menekankan target penjualan anda, tidak mempengaruhi kinerja penjualan yang anda tangani?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	5,9	5,9	5,9
	Sangat setuju	4	11,8	11,8	17,6
	Setuju	8	23,5	23,5	41,2
	Cukup setuju	19	55,9	55,9	97,1
	Sangat tidak setuju	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda diberikan tugas yang sesuai dengan kemampuan anda?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Sangat setuju	11	32,4	32,4	35,3
	Setuju	16	47,1	47,1	82,4
	Cukup setuju	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah kantor mempertimbangkan latar belakang pendidikan dan kesanggupan anda dalam berkerja?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	5	14,7	14,7	14,7
	Sangat setuju	13	38,2	38,2	52,9
	Setuju	8	23,5	23,5	76,5

	Cukup setuju	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda ditekankan oleh perusahaan untuk berkerja secara disiplin, cepat, dan efisien?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Sangat setuju	10	29,4	29,4	32,4
	Setuju	20	58,8	58,8	91,2
	Cukup setuju	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah dengan ditekankan untuk bekerja secara disiplin, cepat, dan efisien memberikan pengaruh kepada hasil kerja yang anda berikan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	8,8	8,8	8,8
	Sangat setuju	16	47,1	47,1	55,9
	Setuju	11	32,4	32,4	88,2
	Cukup setuju	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda membantu <i>customer service</i> lain yang berhalangan untuk melayani kostumer?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	5,9	5,9	5,9
	Sangat setuju	8	23,5	23,5	29,4
	Setuju	19	55,9	55,9	85,3
	Cukup setuju	5	14,7	14,7	100,0

	Total	34	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Apakah anda paham teknis pengiriman secara detail ?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup paham	5	14,7	14,7	14,7
	Paham	19	55,9	55,9	70,6
	Sangat paham	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah dengan adanya pengetahuan tentang mekanisme pengiriman yang berlaku di KALOG dapat mempermudah untuk memberikan informasi kepada pelanggan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,9	2,9	2,9
	cukup setuju	9	26,5	26,5	29,4
	Setuju	18	52,9	52,9	82,4
	sangat setuju	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

apakah anda dapat memanfaatkan permasalahan pengiriman saat ini yang anda hadapi untuk mengatasi masalah pengiriman di kemudian hari?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,9	2,9	2,9
	cukup setuju	7	20,6	20,6	23,5
	setuju	17	50,0	50,0	73,5
	sangat setuju	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda mengalami kesulitan dalam menjalankan alur kerja (SOP) anda?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	2	5,9	5,9	5,9
	cukup setuju	10	29,4	29,4	35,3
	tidak setuju	11	32,4	32,4	67,6
	sangat tidak setuju	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

apakah job procedure yang ada saat ini untuk <i>customer service</i> memudahkan pekerjaan anda?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,9	2,9	2,9
	cukup setuju	8	23,5	23,5	26,5
	setuju	16	47,1	47,1	73,5
	sangat setuju	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah grup what's app membantu anda dalam memberikan pelayanan kepada konsumen?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	10	29,4	29,4	29,4
	setuju	13	38,2	38,2	67,6
	sangat setuju	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda terbantu dengan sistem informasi yang tersedia (email khusus kantor, grup what's app, dan aplikasi POS) untuk menyelesaikan pekerjaan anda?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	5,9	5,9	5,9

	cukup setuju	5	14,7	14,7	20,6
	Setuju	16	47,1	47,1	67,6
	sangat setuju	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda tidak mengalami masalah saat menggunakan sistem informasi yang tersedia untuk melayani pelanggan ?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup setuju	8	23,5	23,5	23,5
	setuju	15	44,1	44,1	67,6
	sangat setuju	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

apakah banyak pelanggan yang senang dengan pelayanan anda?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	14	41,2	41,2	41,2
	Sangat Setuju	6	17,6	17,6	58,8
	cukup Setuju	11	32,4	32,4	91,2
	Tidak Setuju	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda berani bertanggung jawab penuh pengiriman dengan resi yang anda buat?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,9	2,9	2,9
	sangat setuju	14	41,2	41,2	44,1
	setuju	7	20,6	20,6	64,7
	cukup setuju	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda akan mencari barang yang mengalami masalah saat pengiriman dan mengganti jika itu hilang karena kelalaian anda?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	5,9	5,9	5,9
	sangat setuju	13	38,2	38,2	44,1
	setuju	9	26,5	26,5	70,6
	cukup setuju	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda ikut mencari kostumer dengan menyebarkan konten digital untuk memenuhi target?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	2,9	2,9	2,9
	Sangat setuju	15	44,1	44,1	47,1
	Setuju	11	32,4	32,4	79,4
	cukup setuju	6	17,6	17,6	97,1
	sangat tidak setuju	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda akan melakukan transparansi harga agar pelanggan nyaman untuk bertransaksi agar target tercapai?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,9	2,9	2,9
	sangat setuju	11	32,4	32,4	35,3
	setuju	14	41,2	41,2	76,5
	cukup setuju	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda datang tepat waktu untuk bekerja?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	tidak setuju	1	2,9	2,9	2,9
	sangat setuju	7	20,6	20,6	23,5
	setuju	16	47,1	47,1	70,6
	cukup setuju	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Apakah anda melaporkan hasil penjualan tepat waktu kepada yang berwenang di kantor anda?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	13	38,2	38,2	38,2
	Setuju	12	35,3	35,3	73,5
	cukup setuju	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Regresi

Kepemimpinan (X1)	Budaya Organisasi (X2)	Menejemen pengetahuan (X3)	Kinerja (Y)
32	34	31	27
32	36	33	28
35	39	39	34
29	27	29	25
24	28	24	19
37	40	38	35
34	31	30	26
26	31	27	22
39	43	36	35
37	36	39	35
35	40	36	33
26	22	24	18
34	37	32	27
35	37	32	27
34	30	30	24
33	36	37	29
35	37	35	27
37	40	33	31
26	31	26	22
32	38	37	25
34	43	36	32
37	40	36	34
29	38	33	28
34	41	36	31
28	38	32	28
24	32	28	22
27	33	30	29
24	31	30	25
33	35	36	31
28	31	29	22
36	39	34	34
33	35	30	31
31	35	28	28
23	22	24	20



PT. Kereta Api Logistik

Alamat: Lantai Dasar Stasiun Gondangdia, Jl. KH. Wahid Hasyim, No.11A, Jakarta Pusat, 10340

Surat Keterangan Penelitian

No: 001/KALOG/OK/10/2019

Surat Keterangan Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ade Sunandar
Jabatan : Manager Pemasaran
Alamat : Jl. Kedondong RT.004/RW.006, No.04,Sudimara Jaya, Ciledug

Dengan ini menerangkan bahwa :

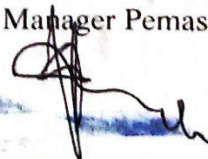
Nama : Azim Asykari
Nomor Induk Mahasiswa : 14020213130127
Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 6 juli 1995
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
Universitas : Universitas Diponegoro
Alamat Rumah : Jl. Nusa Indah 1/6/136, Malaka Jaya, Duren Sawit, Jakarta Timur

Telah melaksanakan penelitian di perusahaan kami PT. Kereta Api Logistik untuk menyelesaikan mata kuliah skripsi.

Yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan penelitian di perusahaan kami dengan judul : Pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan studi kasus customer service di PT. Kereta Api Logistik Indonesia.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagai mana mestinya

Tangerang, 17 Februari 2020
Manager Pemasaran


Ade Sunandar

PT KERAJAAN LOGISTIK
NIK: 201603052017031004