

# **LAMPIRAN 1**

---

---

## **PEDOMAN**

Berikut ini terdapat pernyataan yang berhubungan dengan keadaan diri saudara. Saudara diminta untuk menjawab pernyataan tersebut dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada salah satu kolom kemungkinan jawaban yang paling sesuai dengan diri saudara. Masing-masing pernyataan mempunyai 4 (empat) kemungkinan jawaban, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) , jika pernyataan tersebut sangat sesuai dengan diri saudara.
2. Setuju (S), jika pernyataan tersebut sesuai dengan diri saudara.
3. Tidak Setuju (TS) , jika pernyataan tersebut tidak sesuai dengan apa yang saudara lakukan.
4. Sangat Tidak Setuju (STS), jika pernyataan tersebut sangat tidak sesuai dengan diri saudara.

Saudara hanya memilih jawaban yang paling sesuai dengan diri saudara. Oleh karena itu, tidak ada jawaban yang dianggap salah. Hendaknya jangan ada pernyataan yang terlewat, dan bekerjalah seteliti mungkin.

**SELAMAT BEKERJA**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya akan berusaha mencari calon <i>dealer</i> atau toko setiap hari.				
2	Saya berusaha mencari calon <i>dealer</i> atau toko, agar saya dapat menawarkan suku cadang meskipun hal itu sulit.				
3	Saya menganggap kegagalan saat mencari calon <i>dealer</i> atau toko sebagai keberhasilan yang tertunda				
4	Dengan banyaknya tugas yang harus dikerjakan, saya berusaha untuk mengalokasikan waktu saya dengan tepat agar semua tugas dapat diselesaikan tepat waktu.				
5	Saya melakukan <i>follow-up</i> melalui telepon kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan secara berkala.				
6	Saya optimis bahwa saya mampu membagi waktu saya untuk menemui calon <i>dealer</i> dan pelanggan				
7	Saya akan tetap berusaha meyakinkan calon <i>dealer</i> dan pelanggan yang tidak percaya akan kelebihan suku cadang yang saya tawarkan.				
8	Saya akan menyelipkan humor saat saya mengkomunikasikan suku cadang, jika hal itu dapat menarik perhatian calon <i>dealer</i> dan pelanggan.				
9	Saya tidak merasa kesulitan dalam memberikan informasi kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan, meskipun mereka banyak bertanya.				
10	Saya akan mengunjungi calon <i>dealer</i> pembeli dan pelanggan agar mereka tertarik untuk membeli suku cadang saya tawarkan.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
11	Jika saya gagal mencapai target penjualan, maka saya akan mencari ide – ide yang kreatif agar saya dapat tetap menjual suku cadang kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan.				
12	Saya selalu berpikir, jika satu calon <i>dealer</i> pembeli atau pelanggan tidak membeli suku cadang yang saya tawarkan, maka masih ada calon <i>dealer</i> dan pelanggan lain yang akan membelinya.				
13	Saya akan melayani keluhan konsumen melalui prosedur yang ada.				
14	Saya akan mengintrospeksi diri jika ada konsumen yang mengeluh mengenai pelayanan yang saya berikan.				
15	Saya akan berusaha mendalami <i>product knowledge</i> saya mengenai suku cadang yang akan saya tawarkan.				
16	Saya tetap akan mengumpulkan informasi yang berguna untuk memasarkan suku cadang meskipun rekan – rekan kerja menganggapnya sebagai sesuatu yang sia – sia.				
17	Saya yakin bahwa saya mampu melakukan riset pasar guna mengumpulkan informasi yang dibutuhkan agar pemasaran suku cadang semakin berkembang.				
18	Dengan semakin maraknya suku cadang ilegal, saya merasa enggan untuk mencari calon <i>dealer</i> atau toko.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
19	Saya tidak peduli jika tidak ada calon <i>dealer</i> atau toko yang tertarik dengan suku cadang yang saya tawarkan.				
20	Saya merasa tidak yakin akan mendapatkan calon <i>dealer</i> atau toko jika saya sudah pernah gagal .				
21	Saya akan menghindari tugas yang sulit dan mengerjakan tugas yang lebih mudah.				
22	Saya tidak akan menemui calon <i>dealer</i> pembeli dan pelanggan lagi jika mereka sulit untuk dihubungi, hanya akan membuang waktu saja				
23	Saya hanya akan memberikan informasi mengenai suku cadang yang saya tawarkan jika calon <i>dealer</i> dan pelanggan menanyakannya.				
24	Saya khawatir tidak mampu memberikan informasi mengenai suku cadang, sehingga calon <i>dealer</i> dan pelanggan tidak tertarik untuk membelinya.				
25	Saya tidak giat dalam menjual suku cadang ke calon <i>dealer</i> dan pelanggan.				
26	Saya merasa tidak berdaya ketika saya gagal menjual suku cadang sesuai dengan target penjualan yang harus dicapai.				
27	Saya tidak akan melayani pengembalian suku cadang yang rusak, meskipun kerusakan tersebut terjadi saat pengiriman pesanan				
28	Jika saya gagal mengumpulkan informasi pasar, saya berpikir untuk keluar dari pekerjaan ini.				
29	Saya tidak akan mengumpulkan informasi mengenai situasi pasar lagi jika saya gagal.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
30	Saya merasa malu jika tidak mampu mengumpulkan informasi yang dibutuhkan karena akan mengecewakan rekan – rekan tim saya				
31	Saya mampu mencapai target meskipun sulit untuk mencari calon <i>dealer</i> atau toko.				
32	Jika saya gagal mendapatkan calon <i>dealer</i> atau toko, saya akan mencari peluang lain agar mendapatkan calon pembeli lagi.				
33	Mencari calon <i>dealer</i> atau toko merupakan pekerjaan yang menyenangkan, meskipun sulit untuk mendapatkannya.				
34	Meskipun calon <i>dealer</i> dan pelanggan tidak tertarik dengan suku cadang yang saya tawarkan, saya akan tetap mencari dan menemui calon <i>dealer</i> dan pelanggan lainnya.				
35	Saya akan membuat rencana – rencana alternatif, sehingga jika saya gagal menemui calon <i>dealer</i> dan pelanggan yang satu saya memiliki rencana lain.				
36	Meskipun calon <i>dealer</i> dan pelanggan sulit ditemui, saya yakin jika terus menerus dihubungi, mereka akan bersedia menemui saya.				
37	Saya berusaha memberikan informasi yang lengkap kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan mengenai suku cadang yang saya tawarkan.				
38	Saya akan menginformasikan kelebihan suku cadang yang saya tawarkan kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
39	Saya tidak akan menyerah untuk membuat calon <i>dealer</i> dan pelanggan tertarik dengan suku cadang yang saya tawarkan.				
40	Saya ingin berhasil mencapai target penjualan dengan kerja keras menawarkan suku cadang kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan.				
41	Saya yakin dengan terus menerus menawarkan suku cadang kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan, saya mampu menjual suku cadang sesuai dengan target penjualan.				
42	Menurut saya pekerjaan menjual suku cadang sangat menyenangkan meskipun sulit untuk membuat orang tertarik dengan suku cadang yang saya tawarkan.				
43	Saya bersedia meluangkan waktu saya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.				
44	Saya akan melakukan pengiriman pesanan suku cadang sesuai dengan jadwal yang telah disepakati bersama calon <i>dealer</i> dan pelanggan.				
45	Saya akan memberikan konsumen bonus yang menguntungkan, agar mereka senang bekerja sama dengan saya.				
46	Saya akan berusaha mengumpulkan informasi mengenai situasi pasar dengan selengkap – lengkapnya.				
47	Ketika saya gagal menemukan informasi yang dibutuhkan saya akan mencari cara lain agar dapat menemukan informasi lain.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
48	Walaupun saya kecewa telah gagal melakukan riset pasar, saya akan sering berlatih dari pengalaman sampai saya mampu.				
49	Saya pasrah jika saya tidak mendapatkan calon <i>dealer</i> atau toko.				
50	Saya tidak perlu mencari calon <i>dealer</i> atau toko karena mereka akan datang sendiri bila membutuhkan suku cadang.				
51	Saya tidak melakukan perencanaan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan saya.				
52	Saya akan lebih memilih untuk mengalokasikan waktu saya hanya pada pelanggan saja, karena saya sudah mengenal mereka.				
53	Mencari calon <i>dealer</i> atau toko merupakan pekerjaan yang membosankan bagi saya.				
54	Saya akan memberikan informasi mengenai suku cadang saya kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan, jika mereka menanyakannya.				
55	Saya tidak perlu mendekati calon <i>dealer</i> dan pelanggan agar mereka tertarik dengan suku cadang yang saya tawarkan.				
56	Saya merasa tidak mampu mengkomunikasikan suku cadang secara optimal kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan.				
57	Saya tidak melakukan pendekatan yang baik kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan ketika menjual suku cadang.				
58	Saya tidak akan berbuat apa – apa jika saya gagal menjual suku cadang.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
59	Ketika saya gagal dalam menjual suku cadang, saya merasa tidak memiliki kemampuan menjual.				
60	Saya tidak mengetahui apa yang harus saya lakukan jika ada keluhan dari konsumen.				
61	Saya tidak akan memberikan bantuan apapun kepada konsumen yang terlalu banyak mengeluh.				
62	Saya merasa gagal ketika konsumen memberikan kritik mengenai kualitas pelayanan yang telah saya lakukan.				
63	Saya tidak berpikir untuk mengumpulkan informasi mengenai permintaan pasar terhadap suku cadang yang saya jual.				
64	Saya selalu gagal dalam mengumpulkan informasi mengenai situasi pasar, karena saya tidak mampu mencari informasi yang bermanfaat.				
65	Saya bosan terus menerus gagal dalam mengumpulkan informasi yang berguna bagi perusahaan.				
66	Saya menikmati pekerjaan saya dalam mencari calon <i>dealer</i> atau toko.				
67	Saya tidak berpikir untuk menentukan target calon <i>dealer</i> atau toko.				
68	Saya akan berusaha menetapkan target calon <i>dealer</i> atau toko setiap minggunya.				
69	Saya tidak berusaha mencari calon <i>dealer</i> atau toko pada saat situasi perekonomian yang tidak stabil seperti saat ini.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
70	Saya mampu memberikan informasi kepada calon <i>dealer</i> atau toko pada saat situasi perekonomian yang tidak stabil seperti saat ini.				
71	Saya tidak akan berusaha keras untuk memberikan informasi kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan untuk membeli suku cadang saya.				
72	Saya malas mengunjungi calon <i>dealer</i> dan pelanggan secara rutin agar mereka membeli suku cadang saya tawarkan.				
73	Saya akan berusaha keras untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen.				
74	Saya tidak akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.				
75	Saya bersedia melakukan pendekatan kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan, agar mereka mau membeli suku cadang saya tawarkan.				
76	Saya tidak akan mencari calon <i>dealer</i> atau toko secara terus menerus.				
77	Saya bersedia meluangkan waktu saya untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan.				
78	Saya akan mencari calon <i>dealer</i> atau toko dengan menyebarkan brosur dan memasang iklan di media cetak maupun elektronik.				
79	Saya tidak tertarik untuk mengumpulkan informasi mengenai situasi pasar.				
80	Saya tidak mampu mengkomunikasikan suku cadang saya kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
81	Saya akan menetapkan target calon <i>dealer</i> dan pelanggan setiap bulannya agar dapat mencapai target penjualan.				
82	Saya akan memberikan potongan harga agar calon <i>dealer</i> dan pelanggan membeli suku cadang yang saya tawarkan.				
83	Saya tidak tahu harus berbuat apa jika saya gagal dalam mencapai target penjualan.				
84	Saya hanya akan mengumpulkan sedikit informasi mengenai situasi pasar.				
85	Jika saya gagal dalam mendapatkan calon <i>dealer</i> , maka saya merasa tidak berguna.				
86	Saya akan terjun langsung melakukan riset pasar agar pemasaran suku cadang dapat meningkat, meskipun hal itu sulit.				
87	Saya tidak mengetahui usaha apa yang harus dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.				
88	Saya tidak akan menyerah jika dihadapkan pada kegagalan saat mencari calon <i>dealer</i> .				
89	Saya akan memberikan jaminan atas kualitas suku cadang yang saya tawarkan kepada konsumen.				
90	Saya akan memberikan informasi yang lengkap kepada calon <i>dealer</i> dan pelanggan.				
91	Saya merasa gagal ketika saya tidak mampu membuat calon <i>dealer</i> dan pelanggan tertarik dengan suku cadang yang saya tawarkan.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
92	Saya yakin dengan memperkenalkan suku cadang yang akan dijual merupakan usaha yang efektif agar calon <i>dealer</i> dan pelanggan tertarik untuk membeli.				
93	Saya khawatir jam kerja saya habis hanya untuk mencari calon <i>dealer</i> atau toko saja.				
94	Keberhasilan menjual suku cadang merupakan hal yang mudah bagi saya.				
95	Saya tidak yakin calon <i>dealer</i> dan pelanggan akan tertarik dengan suku cadang yang saya tawarkan.				
96	Saya tidak merasa kesulitan dalam membuat perencanaan kerja agar pekerjaan saya dapat terselesaikan.				
97	Saya merasa bahwa kegiatan riset pasar pada saat situasi ekonomi yang tidak stabil seperti saat ini merupakan pekerjaan yang sia – sia saja.				
98	Memberikan pelayanan kepada setiap keluhan konsumen merupakan tugas yang melelahkan untuk dilakukan.				
99	Menurut saya, mengumpulkan informasi yang dapat meningkatkan pemasaran suku cadang adalah hal yang sangat penting untuk dilakukan.				
100	Saya yakin bahwa semua keluhan konsumen dapat diatasi jika saya membantunya.				

## **LAMPIRAN 2**

---

---



7. Ketika saudara mengalami situasi *stressful*, apakah ada seseorang yang dapat merasakan apa yang saudara rasakan pada saat itu ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
8. Apakah saudara berusaha memberi keyakinan pada orang lain bahwa ia mampu mengatasi masalah yang ada ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
9. Ketika saudara mengalami situasi yang *stressful*, apakah ada seseorang yang memberikan keyakinan pada diri saudara bahwa saudara mampu mengatasi masalah yang ada ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
10. Apakah saudara akan membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi orang lain ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
11. Ketika saudara mengalami situasi yang *stressful*, apakah ada seseorang yang membantu menyelesaikan masalah yang sedang saudara alami ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
12. Apakah saudara memberikan waktu kepada orang yang sedang menghadapi masalah untuk menenangkan dirinya dan menerima masalah tersebut ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
13. Ketika saudara mengalami situasi yang *stressful*, apakah ada seseorang yang memberikan saudara waktu untuk dapat menenangkan diri dan menerima masalah yang ada ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
14. Apakah saudara berusaha untuk memberikan usul atau saran yang berguna untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh orang lain ?
  - a. Ya
  - b. Tidak

15. Ketika saudara mengalami situasi yang *stressful*, apakah ada seseorang yang berusaha memberikan usul atau saran yang berguna untuk menyelesaikan masalah yang sedang saudara hadapi ?

a. Ya

b. Tidak

## **LAMPIRAN 3**

---

---

Tabel 3.1. Tabulasi Silang *Resilience at Work* dengan Aspek – aspek

Aspek	Komitmen			Kontrol			Tantangan		
	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total
Tinggi	15	3	18	14	4	18	18	0	18
	50%	10%	60%	46.7%	13.3%	60%	60%	0%	60%
Rendah	4	8	12	5	7	12	3	9	12
	13.3%	26.7%	40%	16.7%	23.3%	40%	10%	30%	40%
Total	19	11	30	19	11	30	21	9	30
	70%	30%	100%	63.3%	36.7%	100%	63.3%	36.7%	100%

Tabel 3.2. Tabulasi Silang *Resilience at Work* dengan Faktor – faktor

Faktor	<i>Transformational Coping</i>			<i>Social Support</i>					
				Dukungan			Bantuan		
Derajat	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total
Tinggi	14	4	18	12	6	18	14	4	18
	46.7%	13.3%	60%	40%	20%	60%	46.7%	13.3%	60%
Rendah	6	6	12	5	7	12	5	7	12
	20%	20%	40%	16.7%	23.3%	40%	16.7%	23.3%	40%
Total	20	10	30	17	13	30	19	11	30
	66.7%	33.3%	100%	56.7%	43.3%	100%	63.4%	36.6%	100%

Tabel 3.3. Tabulasi Silang *Resilience at Work* dengan Usia

Usia	25 – 30 tahun	31 – 35 tahun	36 – 40 tahun	Total
Derajat				
Tinggi	6	8	4	18
	20%	26.7%	13.3%	60%
Rendah	4	7	1	12
	13.3%	23.3%	3.4%	40%
Total	10	15	5	30
	33.3%	50%	16.7%	100%

Tabel 3.4. Tabulasi Silang *Resilience at Work* dengan Tingkat Pendidikan

<b>Pendidikan</b>				
<b>Derajat</b>	<b>S1</b>	<b>D3</b>	<b>SMU</b>	<b>Total</b>
<b>Tinggi</b>	13	4	1	18
	<b>43.3%</b>	13.4%	3.3%	60%
<b>Rendah</b>	3	5	4	12
	10%	<b>16.7%</b>	13.3%	40%
<b>Total</b>	16	9	5	30
	53.3%	30%	16.7%	100%

Tabel 3.5. Tabulasi Silang *Resilience at Work* dengan Lama Bekerja

<b>Lama Bekerja</b>				
<b>Derajat</b>	<b>&lt; 1 tahun</b>	<b>1 tahun - 5 tahun</b>	<b>&gt; 5 tahun</b>	<b>Total</b>
<b>Tinggi</b>	4	7	7	18
	13.4%	<b>23.3%</b>	<b>23.3%</b>	60%
<b>Rendah</b>	4	6	2	12
	13.4%	<b>20%</b>	6.7%	40%
<b>Total</b>	8	13	9	30
	26.8%	43.3%	30%	100%

Tabel 3.6. Tabulasi Silang *Resilience at Work* dengan Pencapaian Target

<b>Target</b>			
<b>Derajat</b>	<b>Tinggi</b>	<b>Rendah</b>	<b>Total</b>
<b>Tinggi</b>	13	5	18
	<b>43.3%</b>	16.7%	60%
<b>Rendah</b>	5	7	12
	16.7%	<b>23.3%</b>	40%
<b>Total</b>	18	12	30
	60%	40%	100%

## **LAMPIRAN 4**

---

---

## *Resilience at Work Tinggi*

### a. Aspek Komitmen

Tabel 4.1. Tabulasi Silang Komitmen dengan Usia

Komitmen	Usia			Total
	25 – 30 tahun	31 – 35 tahun	36 – 40 tahun	
Tinggi	5	6	4	15
	27.8%	33.3%	22.2%	83.3%
Rendah	1	2	0	3
	5.6%	11.1%	0%	16.7%
Total	6	8	4	18
	33.4%	22.2%	5.6%	100%

Tabel 4.2. Tabulasi Silang Komitmen dengan Tingkat Pendidikan

Komitmen	Tingkat Pendidikan			Total
	S1	D3	SMU	
Tinggi	12	3	0	15
	66.6%	16.7%	0%	83.3%
Rendah	1	1	1	3
	5.6%	5.6%	5.6%	16.7%
Total	13	4	1	18
	72.2%	22.2%	5.6%	100%

Tabel 4.3. Tabulasi Silang Komitmen dengan Lama Bekerja

Komitmen	Lama Bekerja			Total
	< 1 tahun	1 tahun - 5 tahun	> 5 tahun	
Tinggi	2	6	7	15
	11.1%	33.3%	38.9%	83.3%
Rendah	2	1	0	3
	11.1%	5.6%	0%	16.7%
Total	4	7	7	18
	22.2%	38.9%	38.9%	100%

Tabel 4.4. Tabulasi Silang Komitmen dengan Pencapaian Target

Komitmen	Pencapaian Target		
	Tinggi	Rendah	Total
Tinggi	12	3	15
	<b>66.6%</b>	16.7%	83.3%
Rendah	1	2	3
	5.6%	<b>11.1%</b>	16.7%
Total	13	5	18
	72.2%	27.8%	100%

Tabel 4.5. Tabulasi Silang Komitmen dengan Faktor – faktor

Faktor	Transformational Coping			Social Support					
				Dukungan			Bantuan		
Komitmen	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total
Tinggi	13	2	15	11	4	15	13	2	15
	<b>72.2%</b>	11.1%	83.3%	<b>61.1%</b>	22.2%	83.3%	<b>72.2%</b>	11.1%	83.3%
Rendah	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	5.6%	<b>11.1%</b>	16.7%	5.6%	<b>11.1%</b>	16.7%	5.6%	<b>11.1%</b>	16.7%
Total	14	4	18	12	6	18	14	4	18
	77.8%	22.2%	100%	66.7%	33.3%	100%	77.8%	22.2%	100%

## b. Aspek Kontrol

Tabel 4.6 Tabulasi Silang Kontrol dengan Usia

Kontrol	Usia			Total
	25 – 30 tahun	31 – 35 tahun	36 – 40 tahun	
Tinggi	4	7	3	14
	22.2%	<b>38.8%</b>	16.6%	77.7%
Rendah	2	1	1	4
	<b>11.1%</b>	5.6%	5.6%	22.3%
Total	6	8	4	18
	33.3%	44.4%	22.2%	100%

Tabel 4.7. Tabulasi Silang Kontrol dengan Tingkat Pendidikan

Kontrol	Tingkat Pendidikan			Total
	S1	D3	SMU	
Tinggi	11	2	1	14
	<b>61.1%</b>	11.1%	5.6%	77.8%
Rendah	2	2	0	4
	<b>11.1%</b>	<b>11.1%</b>	0%	22.2%
Total	13	4	1	18
	72.2%	22.2%	5.6%	100%

Tabel 4.8. Tabulasi Silang Kontrol dengan Lama Bekerja

Kontrol	Lama Bekerja			Total
	< 1 tahun	1 tahun - 5 tahun	> 5 tahun	
Tinggi	2	6	6	14
	11.1%	<b>33.3%</b>	<b>33.3%</b>	77.8%
Rendah	2	1	1	4
	<b>11.1%</b>	5.6%	5.6%	22.2%
Total	4	7	7	18
	22.2%	38.9%	38.9%	100%

Tabel 4.9. Tabulasi Silang Kontrol dengan Pencapaian Target

Kontrol	Pencapaian Target		Total
	Tinggi	Rendah	
Tinggi	12	2	14
	<b>66.7%</b>	11.1%	77.8%
Rendah	1	3	4
	5.6%	<b>16.7%</b>	22.2%
Total	13	5	18
	72.2%	27.8%	100%

Tabel 4.10. Tabulasi Silang Kontrol dengan Faktor – faktor

Faktor	<i>Transformational Coping</i>			<i>Social Support</i>					
				Dukungan			Bantuan		
Kontrol	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total
Tinggi	12	2	14	11	3	14	11	3	14
	<b>66.7%</b>	11.1%	77.8%	<b>61.1%</b>	16.7%	77.8%	<b>66.7%</b>	11.1%	77.8%
Rendah	2	2	4	1	3	4	3	1	4
	<b>11.1%</b>	<b>11.1%</b>	22.2%	5.6%	<b>16.7%</b>	22.2%	<b>16.7%</b>	5.6%	22.2%
Total	14	4	18	12	6	18	14	4	18
	77.8%	22.2%	100%	66.7%	33.3%	100%	77.8%	22.2%	100%

### c. Aspek Tantangan

Tabel 4.11. Tabulasi Silang Tantangan dengan Usia

Tantangan	Usia			
	25 – 30 tahun	31 – 35 tahun	36 – 40 tahun	Total
Tinggi	6	8	4	18
	33.3%	<b>44.4%</b>	22.2%	100%
Rendah	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%
Total	6	8	4	18
	33.3%	44.4%	22.2%	100%

Tabel 4.12. Tabulasi Silang Tantangan dengan Tingkat Pendidikan

Tantangan	Tingkat Pendidikan			
	S1	D3	SMU	Total
Tinggi	13	4	1	18
	<b>72.2%</b>	22.2%	5.6%	100%
Rendah	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%
Total	13	4	1	18
	72.2%	22.2%	5.6%	100%

Tabel 4.13. Tabulasi Silang Tantangan dengan Lama Bekerja

Tantangan	Lama Bekerja			Total
	< 1 tahun	1 tahun - 5 tahun	> 5 tahun	
Tinggi	4	7	7	18
	22.2%	38.9%	38.9%	100%
Rendah	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%
Total	4	7	7	18
	22.2%	38.9%	38.9%	100%

Tabel 4.14. Tabulasi Silang Tantangan dengan Pencapaian Target

Tantangan	Pencapaian Target		Total
	Tinggi	Rendah	
Tinggi	13	5	18
	72%	27.8%	100%
Rendah	0	0	0
	0%	0%	0%
Total	13	5	18
	72%	27.8%	100%

Tabel 4.15. Tabulasi Silang Tantangan dengan Faktor - faktor

Faktor	<i>Transformational Coping</i>			<i>Social Support</i>					
				Dukungan			Bantuan		
Tantangan	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total
Tinggi	14	4	18	12	6	18	14	4	18
	77.8%	22.2%	100%	66.7%	33.3%	100%	77.8%	22.2%	100%
Rendah	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	14	4	18	12	6	18	14	4	18
	77.8%	22.2%	100%	66.7%	33.3%	100%	77.8%	22.2%	100%

**Resilience at Work Rendah**

**a. Aspek Komitmen**

Tabel 4.16. Tabulasi Silang Komitmen dengan Usia

Komitmen	Usia			Total
	25 – 30 tahun	31 – 35 tahun	36 – 40 tahun	
Tinggi	2	1	1	4
	16.7%	8.3%	8.3%	33.3%
Rendah	2	6	0	8
	16.7%	50%	0%	66.7%
Total	4	7	1	12
	33.4%	58.3%	8.3%	100%

Tabel 4.17. Tabulasi Silang Komitmen dengan Tingkat Pendidikan

Komitmen	Tingkat Pendidikan			Total
	S1	D3	SMU	
Tinggi	2	1	1	4
	16.7%	8.3%	8.3%	33.3%
Rendah	1	4	3	8
	8.3%	33.3%	25%	66.7%
Total	3	5	4	12
	25%	41.7%	33.3%	100%

Tabel 4.18. Tabulasi Silang Komitmen dengan Lama Bekerja

Komitmen	Lama Bekerja			Total
	< 1 tahun	1 tahun - 5 tahun	> 5 tahun	
Tinggi	1	2	1	4
	8.3%	16.7%	8.3%	33.3%
Rendah	3	4	1	8
	8.3%	33.3%	25%	66.7%
Total	4	6	2	12
	25%	41.7%	33.3%	100%

Tabel 4.19. Tabulasi Silang Komitmen dengan Pencapaian Target

Komitmen	Pencapaian Target		
	Tinggi	Rendah	Total
Tinggi	3	1	4
	25%	8.3%	33.3%
Rendah	2	6	8
	16.7%	50%	66.7%
Total	5	7	12
	41.7%	58.3%	100%

Tabel 4.20. Tabulasi Silang Komitmen dengan Faktor - faktor

Faktor	Transformational Coping			Social Support					
				Dukungan			Bantuan		
	Komitmen	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah
Tinggi	2	2	4	3	1	4	3	1	4
	16.7%	16.7%	33.3%	25%	8.3%	33.3%	25%	8.3%	33.3%
Rendah	4	4	8	2	6	8	2	6	8
	33.3%	33.3%	66.7%	16.7%	50%	66.7%	16.7%	50%	66.7%
Total	6	6	12	5	7	12	5	7	12
	50%	50%	100%	41.7%	58.3%	100%	41.7%	58.3%	100%

## b. Aspek Kontrol

Tabel 4.21. Tabulasi Silang Kontrol dengan Usia

Kontrol	Usia			Total
	25 – 30 tahun	31 – 35 tahun	36 – 40 tahun	
Tinggi	1	3	1	5
	8.3%	25%	8.3%	41.7%
Rendah	3	4	0	7
	25%	33.3%	0%	58.3%
Total	4	7	1	12
	33.3%	58.3%	8.3%	100%

Tabel 4.22. Tabulasi Silang Kontrol dengan Tingkat Pendidikan

Kontrol	Tingkat Pendidikan			Total
	S1	D3	SMU	
Tinggi	2	2	1	5
	16.7%	16.7%	8.3%	41.7%
Rendah	1	3	3	7
	8.3%	25%	25%	58.3%
Total	3	5	4	12
	25%	41.7%	33.3%	100%

Tabel 4.23. Tabulasi Silang Kontrol dengan Lama Bekerja

Kontrol	Lama Bekerja			Total
	< 1 tahun	1 tahun – 5 tahun	> 5 tahun	
Tinggi	1	2	2	5
	8.3%	16.7%	16.7%	41.7%
Rendah	3	4	0	7
	25%	33.3%	0%	58.3%
Total	4	6	2	12
	33.3%	50%	16.7%	100%

Tabel 4.24. Tabulasi Silang Kontrol dengan Pencapaian Target

Kontrol	Pencapaian Target		Total
	Tinggi	Rendah	
Tinggi	3	2	5
	25%	16.7%	41.7%
Rendah	2	5	7
	16.7%	41.7%	58.3%
Total	5	7	12
	41.7%	58.3%	100%

Tabel 4.25. Tabulasi Silang Kontrol dengan Faktor – faktor

Faktor	<i>Transformational Coping</i>			<i>Social Support</i>					
				Dukungan			Bantuan		
Kontrol	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total
Tinggi	3	2	5	3	2	5	3	2	5
	<b>25%</b>	16.7%	41.7%	<b>25%</b>	16.7%	41.7%	<b>25%</b>	16.7%	41.7%
Rendah	3	4	7	2	5	7	2	5	7
	25%	<b>33.3%</b>	58.3%	16.7%	<b>41.6%</b>	58.3%	16.7%	<b>41.6%</b>	58.3%
Total	6	6	12	5	7	12	5	7	12
	50%	50%	100%	41.7%	58.3%	100%	41.7%	58.3%	100%

### c. Aspek Tantangan

Tabel 4.26. Tabulasi Silang Tantangan dengan Usia

Tantangan	Usia			
	25 – 30 tahun	31 – 35 tahun	36 – 40 tahun	Total
Tinggi	2	1	0	3
	<b>16.7%</b>	8.3%	0%	25%
Rendah	2	6	1	9
	16.7%	<b>50%</b>	8.3%	75%
Total	4	7	1	12
	33.3%	58.3%	8.3%	100%

Tabel 4.27. Tabulasi Silang Tantangan dengan Tingkat Pendidikan

Tantangan	Tingkat Pendidikan			
	S1	D3	SMU	Total
Tinggi	2	1	0	3
	<b>16.7%</b>	8.3%	0%	25%
Rendah	1	4	4	9
	8.3%	<b>33.3 %</b>	<b>33.3%</b>	75%
Total	3	5	4	12
	25%	41.7%	33.3%	100%

Tabel 4.28. Tabulasi Silang Tantangan dengan Lama Bekerja

Tantangan	Lama Bekerja			Total
	< 1 tahun	1 tahun - 5 tahun	> 5 tahun	
Tinggi	1	1	1	3
	8.3%	8.3%	8.3%	25%
Rendah	3	5	1	9
	25%	41.7%	8.3%	75%
Total	4	6	2	12
	33.3%	50%	16.7%	100%

Tabel 4.29. Tabulasi Silang Tantangan dengan Pencapaian Target

Tantangan	Pencapaian Target		
	Tinggi	Rendah	Total
Tinggi	3	0	3
	25%	0%	25%
Rendah	2	7	9
	16.7%	58.3%	75%
Total	5	7	12
	41.7%	58.3%	100%

Tabel 4.30. Tabulasi Silang Tantangan dengan Faktor – faktor

Faktor	Transformational Coping			Social Support					
				Dukungan			Bantuan		
Tantangan	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total	Tinggi	Rendah	Total
Tinggi	2	1	3	2	1	3	2	1	3
	16.7%	8.3%	25%	16.7%	8.3%	25%	16.7%	8.3%	25%
Rendah	4	5	9	3	6	9	3	6	9
	33.3%	41.7%	75%	25%	50%	75%	25%	50%	75%
Total	6	6	12	5	7	12	5	7	12
	50%	50%	100%	41.7%	58.3%	100%	41.7%	58.3%	100%

## **LAMPIRAN 5**

---

---

**Resilience at Work Tinggi**

Resp	Komitmen	Kontrol	Tantangan	TC Skill	Dukungan	Bantuan	Pendidikan	Target	Usia	Lama kerja
2	rendah	rendah	tinggi	tinggi	rendah	rendah	D3	tinggi	31-35	<1
5	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	SMU	rendah	31-35	1-5th
8	rendah	rendah	rendah	tinggi	rendah	rendah	SMU	rendah	25-30	<1
11	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	SMU	rendah	31-35	1-5th
12	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	D3	rendah	31-35	1-5th
14	tinggi	rendah	rendah	tinggi	tinggi	tinggi	D3	rendah	25-30	<1
17	rendah	tinggi	tinggi	rendah	tinggi	tinggi	S1	tinggi	25-30	>5
18	tinggi	tinggi	rendah	tinggi	tinggi	tinggi	S1	tinggi	31-35	1-5th
23	tinggi	tinggi	rendah	tinggi	rendah	rendah	SMU	tinggi	36-40	>5
25	rendah	tinggi	rendah	rendah	rendah	rendah	D3	rendah	31-35	1-5th
26	tinggi	rendah	tinggi	rendah	tinggi	tinggi	S1	tinggi	25-30	1-5th
30	rendah	tinggi	rendah	tinggi	tinggi	tinggi	D3	rendah	31-35	<1

rendah =8	rendah = 7	rendah = 9	tinggi=6	tinggi=5	tinggi=5	S1 = 3	tinggi = 5	25 -30=4	<1 thn= 4
tinggi = 4	tinggi = 5	tinggi = 3	rendah=6	rendah=7	rendah=7	D3 = 5	rendah = 7	31-35=7	1-5thn=6
						SMU =4		36-40=1	>5thn=2

**Resilience at Work Rendah**

Resp	Komitmen	Kontrol	Tantangan	TC Skill	Dukungan	Bantuan	Pendidikan	Target	Usia	Lama kerja
2	rendah	rendah	tinggi	tinggi	rendah	rendah	D3	tinggi	31-35	<1
5	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	SMU	rendah	31-35	1-5th
8	rendah	rendah	rendah	tinggi	rendah	rendah	SMU	rendah	25-30	<1
11	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	SMU	rendah	31-35	1-5th
12	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	rendah	D3	rendah	31-35	1-5th
14	tinggi	rendah	rendah	tinggi	tinggi	tinggi	D3	rendah	25-30	<1
17	rendah	tinggi	tinggi	tinggi	tinggi	tinggi	S1	tinggi	25-30	>5
18	tinggi	tinggi	rendah	rendah	tinggi	tinggi	S1	tinggi	31-35	1-5th
23	tinggi	tinggi	rendah	tinggi	rendah	rendah	SMU	tinggi	36-40	>5
25	rendah	tinggi	rendah	rendah	rendah	rendah	D3	rendah	31-35	1-5th
26	tinggi	rendah	tinggi	rendah	tinggi	tinggi	S1	tinggi	25-30	1-5th
30	rendah	tinggi	rendah	tinggi	tinggi	tinggi	D3	rendah	31-35	<1

rendah =8 tinggi = 4	rendah = 7 tinggi = 5	rendah = 9 tinggi = 3	tinggi=6 rendah=6	tinggi=5 rendah=7	tinggi=5 rendah=7	S1 = 3 D3 = 5 SMU =4	tinggi = 5 rendah =7	25 -30=4 31-35=7 36-40=1	<1 thn= 4 1-5thn=6 >5thn=2
-------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------------

## **LAMPIRAN 6**

---

---

## HASIL PENGAMBILAN DATA

Resp	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20
1	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	1	1	1
3	4	4	1	4	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
5	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2
7	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
8	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1
9	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2
10	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	1	1
11	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3
12	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
13	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	2	2	2	1	1
15	4	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	4	2
16	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	1
17	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2
19	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4
20	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
21	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
23	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
24	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2
25	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
26	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
27	2	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
29	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4
30	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2

No	item 21	item 22	item 23	item 24	item 25	item 26	item 27	item 28	item 29	item 30	item 31	item 32	item 33	item 34	item 35	item 36	item 37	item 38	item 39	item 40
1	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4
2	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4
3	4	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
5	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3
6	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3
7	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3
8	3	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
9	2	1	2	2	3	1	2	4	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4
10	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4
11	2	2	2	3	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4
12	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
13	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
14	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
15	1	1	4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
16	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4
17	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
18	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	4	3	1	3	2	3	2	4	2	3
19	3	3	1	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
20	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
21	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
22	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
23	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4
24	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
26	2	1	1	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4
27	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
29	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
30	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3

No	item 41	item 42	item 43	item 44	item 45	item 46	item 47	item 48	item 49	item 50	item 51	item 52	item 53	item 54	item 55	item 56	item 57	item 58	item 59	item 60
1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	4	2	2	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
6	4	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	2	2	2	1	3
7	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
8	3	4	2	3	4	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1
9	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
10	4	3	4	3	4	3	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3
11	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2
12	4	3	4	3	4	3	4	4	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
13	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
14	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
15	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4
16	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
17	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	3	3
18	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
19	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
20	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	3	4	3	3	4
21	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
22	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
23	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3
24	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
26	2	2	2	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3
27	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
28	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
29	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
30	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3

No	item 61	item 62	item 63	item 64	item 65	item 66	item 67	item 68	item 69	item 70	item 71	item 72	item 73	item 74	item 75	item 76	item 77	item 78	item 79	item 80
1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	1	3	2	3	3	2	2
3	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
4	4	2	1	1	1	3	1	4	1	3	1	2	3	1	3	1	3	3	2	2
5	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
6	3	2	1	3	2	2	1	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	3	2
7	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3
8	4	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	3	3	3
9	3	1	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2
10	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
11	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3
12	3	1	1	2	1	3	1	4	2	3	1	1	4	1	3	1	3	4	2	1
13	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
14	2	2	2	3	1	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1
15	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
17	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2
18	3	1	1	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3
19	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1
20	2	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	1
21	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
22	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
23	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3
24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3
25	2	1	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3
26	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
27	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
30	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3

No	item 81	item 82	item 83	item 84	item 85	item 86	item 87	item 88	item 89	item 90	item 91	item 92	item 93	item 94	item 95	item 96	item 97	item 98	item 99	item 100
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
4	3	3	1	1	1	4	2	3	3	3	1	4	1	3	2	4	2	2	3	3
5	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
6	2	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3
7	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3
8	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
9	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
10	3	2	2	3	3	3	1	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3
11	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2
12	3	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	1	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
14	2	3	3	2	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3
15	4	3	3	4	1	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	4	2	4	3
16	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
17	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
18	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
21	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3
22	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
23	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3
24	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
25	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2
26	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
27	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
28	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
29	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
30	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2

No	total
1	298
2	250
3	300
4	262
5	242
6	259
7	290
8	247
9	267
10	257
11	236
12	247
13	323
14	245
15	320
16	256
17	249
18	250
19	301
20	274
21	331
22	337
23	248
24	267
25	247
26	241
27	333
28	329
29	347
30	234

## **LAMPIRAN 7**

---

---

## Gambaran Perusahaan 'X'

Pada tahun 1972, PT. merek terkenal di Indonesia menunjuk RA sebagai distributor sepeda motor merek terkenal ini di wilayah Jawa Barat. Kemudian dia mendirikan PD. 'X', dan menjual sepeda motor merek terkenal ini melalui 12 *dealer* yang tersebar di wilayah Jawa Barat. Jaringan ini telah menjual ratusan sepeda motor merek terkenal per bulan. Seiring dengan berkembangnya bisnis sepeda motor, PD. 'X' merubah nama menjadi PT. 'X' di tahun 1984. Pada waktu itu PT. 'X' mempunyai 30 *dealer* yang menjual ribuan sepeda motor merek terkenal ini perbulannya. Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumennya, PT. 'X' telah memperluas jaringannya di Jawa Barat. Sampai saat ini jaringan PT. 'X' telah mencapai 210 *dealer*, 450 bengkel dan 900 toko suku cadang resmi. PT. 'X' juga telah membangun 3 buah sentra distribusi yang berlokasi di Bandung, Karawang dan Cirebon. Sebagai *main dealer* distribusi sepeda motor merek terkenal, bengkel dan suku cadang resmi, PT. 'X' telah didukung oleh kurang lebih 570 karyawan dan Teknologi IT terkini.

PT. 'X' memiliki Konsep Layanan yang dijabarkan dalam program **Kami SIAP** atau (**Kami Selalu Ingin Anda Puas**). Kami SIAP adalah konsep standar kualitas layanan bagi *dealer* dan bengkel. Tujuan Kami SIAP : Menciptakan pelayanan satu atap (*Sales, Service* dan *Sparepart*) yang dapat memberikan layanan dan solusi yang pasti, sehingga setiap jaringan dapat menciptakan pelanggan loyal.

PT.'X' memiliki visi, yaitu membangun komunitas jaringan solusi dan layanan motor merek terkenal di seluruh Jawa Barat yang saling menguntungkan. Sedangkan misinya, yaitu mempesona pelanggan dan membuat perbedaan yang positif. PT.'X' mempunyai dua divisi, yaitu :

1. *Sales Division*, sebagai *Main Dealer* Resmi Motor merek terkenal di Jawa Barat.
2. *Parts dan Service division*, yang menangani pembentukan bengkel dan pengadaan serta penjualan *parts* resmi di Jawa Barat

Jaringan layanan motor merek terkenal se-Jawa Barat yang di koordinir oleh PT. 'X', meliputi :

1. *Dealer* penjualan unit sepeda motor

Merupakan jaringan untuk menjual sepeda motor merek terkenal yang menganggap konsumen sebagai raja dan melayani konsumen dengan keramahan dan senyuman di seluruh jaringan *showroom* sepeda motor merek terkenal di Jawa Barat yang sampai saat ini berjumlah 210 *outlet*.

2. Bengkel Resmi

Jaringan pemeliharaan merupakan bagian pelayanan purna jual dari produsen sebagai agen tunggal pemegang merek terkenal di Indonesia dan PT. 'X' sebagai *main dealer* sepeda motor merek terkenal di Jawa Barat. Dengan jumlah bengkel resmi di Jawa Barat sebanyak 450 *workshop*, dengan lokasi tersebar di seluruh

area Jawa Barat sesuai dengan jumlah penyebaran sepeda motor merek terkenal menjamin ketersediaan solusi pemeliharaan sepeda motor merek terkenal ini di Jawa Barat. Bengkel resmi Jawa Barat ditunjang dengan fasilitas sesuai dengan standar pemeliharaan sepeda motor dan juga dengan mekanik yang handal, dengan kualitas kerja yang baik, peralatan dan perlengkapan kerja yang lengkap dengan tetap memperhatikan pentingnya pemeliharaan lingkungan bengkel resmi.

### 3. *Parts Shop*

Merupakan jaringan yang memberikan pelayanan atas ketersediaan suku cadang sepeda motor merek terkenal bagi para pemilik sepeda motor merek terkenal ini. Produk suku cadang yang dipasarkan oleh produsen resmi, dimana suku cadang tersebut sama dengan komponen yang ada di setiap sepeda motor merek terkenal ini. Sebagai suku cadang asli sepeda motor merek terkenal, produsen menjamin kualitas suku cadang merek terkenal ini sama dengan yang terpasang pada sepeda motor merek terkenal. Dengan kualitas mengikuti standar dari pabrik sepeda motor merek terkenal, suku cadang ini akan memberikan nilai tambah bagi konsumen terhadap produk yang dibelinya. Dengan mulai dipasarkannya suku cadang resmi merek terkenal ini oleh produsen, para konsumen diharapkan dapat merasakan berbagai kelebihan yang tidak dimiliki merek lain. Produsen tidak merekomendasikan penggunaan suku cadang merek lain yang tidak sesuai standar pabrikasi sepeda motor merek terkenal ini.

Sebagai jaringan distribusi dan layanan motor merek terkenal se-Jawa Barat, PT. 'X' memiliki keinginan, yaitu :

1. Membina Jaringan Distribusi dan Layanan motor merek terkenal di Jawa Barat agar mudah didapat oleh para konsumen.
2. Membina dan mengembangkan para *dealer* se-Jawa Barat agar dapat memberi layanan yang mempesona para konsumen, salah satunya dengan memberi latihan-latihan melalui *Learning Center* dibidang mekanik.
3. Mampu memasok sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para *dealer* dengan tanpa kekurangan atau cacat.
4. Menjamin produsen sebagai prinsipal sepeda motor merek terkenal di Indonesia agar pengembangan pemasaran merek terkenal di Jawa Barat berkembang sesuai target (*perfect order fulfillment*).