

LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN JACO TV SHOPPING CABANG JAWA TIMUR

Jenis kelamin:

- Pria
 Wanita

Umur saat ini:

- 18-25 tahun
 26-33 tahun
 34-45 tahun
 45-59 tahun
 60 tahun keatas

Pekerjaan saat ini:

- Pelajar/mahasiswa
 Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta
 Wirausaha
 Tidak bekerja

Showroom Jaco yang dikunjungi:

- TP
 BGJ
 Royal
 Suncity Sidoarjo
 MOG Malang
 TS Kediri

Keterangan cara pengisian:

Berilah tanda \surd pada kolom yang disediakan untuk setiap pernyataan dibawah ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan.

1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas

Variabel Citra Perusahaan

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
A	<i>Reputation</i>					
1	Bagi saya Jaco Tv Shopping memiliki reputasi yang baik					

2	Bagi saya <i>Jaco Tv Shopping</i> memiliki identitas yang baik					
	TOTAL					
B	<i>Recognition</i>					
3	Bagi saya <i>Jaco Tv Shopping</i> memiliki kualitas yang baik					
4	Bagi saya <i>Jaco Tv Shopping</i> memiliki value lebih dibandingkan dengan tv home shopping lainnya					
	TOTAL					
C	<i>Affinity</i>					
5	Saya tidak ragu dengan <i>Jaco Tv Shopping</i> , karena merk nya terkenal					
	TOTAL					

Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
A	<i>Tangibles</i>					
1	<i>Showroom</i> <i>Jaco Tv Shopping</i> yang anda kunjungi dalam kondisi bersih dan rapi					
2	Barang demo atau <i>display</i> di <i>showroom</i> lengkap dan berfungsi					
3	Penampilan <i>sales</i> di <i>showroom</i> rapih, berseragam dan bersih					
4	<i>Showroom</i> yang anda kunjungi memiliki alat keamanan					
	TOTAL					
B	<i>Reliability</i>					
5	<i>Sales</i> / petugas lain membantu jika ada permasalahan produk					
6	<i>Sales</i> / petugas lain memberikan informasi yang lengkap dan jelas					
7	Harga yang diberikan sesuai dengan kondisi produk					
8	Teknisi yang bertugas mengerjakan tugasnya dengan tepat dan teliti					

	TOTAL					
C	<i>Responsive</i>					
9	<i>Sales /</i> petugas lain tanggap melayani pelanggan					
10	<i>Sales /</i> petugas lain menerima dan melayani dengan baik					
11	<i>Sales /</i> petugas lain menanggapi keluhan pelanggan					
12	<i>Sales /</i> petugas lain memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur					
	TOTAL					
D	<i>Assurance</i>					
13	Jaco Tv <i>Shopping</i> memberikan garansi terhadap produk dibeli					
14	Jaco Tv <i>Shopping</i> menyediakan suku cadang yang lengkap					
15	<i>Sales /</i> petugas lain bersifat cekatan serta menghargai pelanggan					
16	Teknisi mampu memperbaiki kerusakan pada setiap produk					
	TOTAL					
E	<i>Empathy</i>					
17	<i>Sales /</i> petugas lain memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pelanggan					
18	<i>Sales /</i> petugas lain memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan					
19	<i>Sales /</i> petugas lain mendengarkan keluhan tentang kerusakan produk disertai dengan memberikan solusi					
20	<i>Sales /</i> petugas lain bersikap sopan dan ramah					
	TOTAL					

Lampiran 2. Uji Validitas

Uji Validitas Citra Perusahaan

Inter-Item Correlation Matrix						
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
VAR00001	1.000	.742	.601	.631	.564	.840
VAR00002	.742	1.000	.526	.546	.476	.779
VAR00003	.601	.526	1.000	.740	.655	.842
VAR00004	.631	.546	.740	1.000	.767	.887
VAR00005	.564	.476	.655	.767	1.000	.834
VAR00006	.840	.779	.842	.887	.834	1.000

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Inter-Item Correlation Matrix							
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007
VAR00001	1.000	.744	.685	.488	.256	.186	.189
VAR00002	.744	1.000	.642	.471	.266	.098	.130
VAR00003	.685	.642	1.000	.512	.364	.364	.197
VAR00004	.488	.471	.512	1.000	.426	.405	.154
VAR00005	.256	.266	.364	.426	1.000	.521	.322
VAR00006	.186	.098	.364	.405	.521	1.000	.374
VAR00007	.189	.130	.197	.154	.322	.374	1.000
VAR00008	.272	.391	.350	.330	.293	.368	.313
VAR00009	.253	.391	.326	.364	.383	.359	.229
VAR00010	.202	.210	.306	.358	.355	.329	.191
VAR00011	.187	.155	.211	.338	.344	.297	.332
VAR00012	.225	.294	.373	.169	.301	.271	.235
VAR00013	.299	.287	.338	.249	.172	.349	.233
VAR00014	.103	.179	.193	.161	.178	.205	.072
VAR00015	.122	.168	.208	.294	.297	.409	.083
VAR00016	.141	.242	.293	.194	.231	.330	.301
VAR00017	.111	.119	.287	.106	.079	.079	.296
VAR00018	.312	.219	.405	.269	.433	.342	.292
VAR00019	.224	.226	.256	.327	.419	.346	.178
VAR00020	.433	.406	.502	.192	.216	.375	.380
VAR00021	.582	.598	.702	.621	.612	.625	.481

Lampiran 3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Citra Perusahaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	5

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	20

Lampiran 4. Uji Korelasi

Uji Korelasi Kedua Variabel

Correlations

		citra perusahaan	kepuasan pelanggan
citra perusahaan	Pearson Correlation	1	.111
	Sig. (2-tailed)		.272
	N	100	100
kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	.111	1
	Sig. (2-tailed)	.272	
	N	100	100

Lampiran 5. Lembar Perintah Revisi dari Dosen Penguji



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Rossy Berliana Moeried

N. B. I. : 1151700078

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Masih banyak typo. masukkan indikator kepuasan pelanggan itu apa saja		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Imasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA.

Surabaya, Jumat 1 Juli 2022
Dosen Penguji,

Imasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Rossy Berliana Moeried
N. B. I. : 1151700078
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Tidak ada		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.

Surabaya, Jumat 1 Juli 2022
Dosen Penguji,

Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Rossy Berliana Moeried
N. B. I. : 1151700078
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	revisi seperti yang telah dibahas di sidang		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M.Med.Kom.

Surabaya, Jumat 1 Juli 2022
Dosen Penguji,

Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M.Med.Kom.

Lampiran 6. Hasil Uji Turnitin

