

## LAMPIRAN

### Lampiran I. Kuesioner

Yang Terhormat,

Bapak/Ibu/Saudara/i

Perkenalkan nama saya Lolita Christlian, mahasiswi Universitas Esa Unggul, konsentrasi Hubungan Masyarakat. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi PT Bola Intan Elastic Dengan Kepuasan Konsumen Periode 2018”. Oleh karena itu, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini.

Peneliti akan menjaga kerahasiaan serta tidak menyebarkan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i. Terima Kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Lolita Christlian

#### **A. Identitas Responden**

Jenis Badan Usaha : a. PT b. CV c. Perorangan/UD

Domisili Perusahaan : a. Jabota b. Diluar Jabota

Lama Menjadi Pelanggan : a. < 1 tahun b. 1-5 tahun c. > 5 tahun

#### **B. Kualitas Pelayanan Informasi**

##### **Petunjuk Angket:**

1. Memberikan jawaban dengan memberikan centang ( √ ) pada pilihan anda.
2. Untuk satu pernyataan anda hanya dapat memberikan satu jawaban.
  - a. SS = Sangat Setuju
  - b. S = Setuju

- c. **TS** = Tidak Setuju  
d. **STS** = Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
<b>A</b>	<b>Reliability</b>				
1	Staff PT Bola Intan Elastic selalu memberikan informasi yang akurat kepada konsumen				
2	Staff PT Bola Intan Elastic selalu konsisten dalam memberikan informasi (pembicaraan yang tidak berubah-ubah)				
3	Dalam menyampaikan informasinya, Staff PT Bola Intan Elastic selalu membawa data pendukung untuk memperjelas informasi yang disampaikan				
<b>B</b>	<b>Responsiveness</b>				
1	Staff PT Bola Intan Elastic tidak pernah mengabaikan atau tidak merespon konsumen				
2	Staff PT Bola Intan Elastic menyampaikan informasi kepada konsumen dengan jelas dan tidak bertele-tele				
3	Staff PT Bola Intan Elastic menjadikan konsumennya sebagai prioritas yang dilihat dari respon yang cepat dan penanganan keluhan yang tidak merugikan konsumen				
<b>C</b>	<b>Competence</b>				
1	Staff PT Bola Intan Elastic menguasai <i>product knowledge</i> sehingga dapat menjelaskan kepada konsumen dengan baik				
2	Staff PT Bola Intan Elastic dapat memberikan solusi bagi setiap keluhan konsumen				
3	Staff PT Bola Intan Elastic dapat membantu mengatasi kebingungan konsumen melalui informasi yang diberikan baik mengenai produk, sistem, schedule, delivery, dsb				
<b>D</b>	<b>Credibility</b>				
1	Staff PT Bola Intan Elastic selalu menjaga kepercayaan konsumennya dengan memberikan ganti rugi jika barang yang dikirim kurang atau terdapat <i>reject</i>				
2	Staff PT Bola Intan Elastic menjaga kerahasiaan semua informasi develop produk yang diberikan konsumen				
3	Staff PT Bola Intan Elastic memberikan informasi yang benar dan sesuai dengan fakta				

<b>E</b>	<b>Acces</b>				
1	Staff PT Bola Intan Elastic mudah di hubungi baik via telepon, email, maupun whatsapp				
2	Staff PT Bola Intan Elastic mudah untuk diatur waktu meeting dengan konsumen				
3	Saluran penghubung antara konsumen dengan Staff PT Bola Intan Elastic tidak bertele-tele				
<b>F</b>	<b>Communication</b>				
1	Staff PT Bola Intan Elastic mendengarkan kebutuhan, keluhan dan aspirasi konsumen dengan baik				
2	Staff PT Bola Intan Elastic selalu menyampaikan informasi terbaru kepada konsumen terkait produk, sistem, schedule, delivery, dsb				
3	Staff PT Bola Intan Elastic menggunakan bahasa komunikasi yang mudah dimengerti				

### C. Kepuasan Konsumen

#### Petunjuk Angket:

- Memberikan jawaban dengan memberikan centang (  $\checkmark$  ) pada pilihan anda.
- Untuk satu pernyataan anda hanya dapat memberikan satu jawaban.
  - SP** = Sangat Puas
  - P** = Puas
  - TS** = Tidak Puas
  - STP** = Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan	Penilaian			
		SP	P	TP	STP
<b>A</b>	<b>Kualitas Pelayanan Informasi</b>				
1	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen serta menjawab semua pertanyaan konsumen				
2	Konsumen merasa puas dengan keramahan, kesopanan dan tutur kata yang baik Staff PT Bola Intan Elastic dalam pelayanan informasi yang diberikan				
3	Konsumen puas dengan solusi yang diberikan oleh Staff PT Bola Intan Elastic mengenai keluhannya (memberikan win win solution yang tidak merugikan salah satu pihak)				
<b>B</b>	<b>Faktor Emosi</b>				

1	Konsumen merasa puas dengan hasil produk yang diberikan Staff PT Bola Intan Elastic (menandakan keberhasilan komunikasi dalam develop produk)				
2	Konsumen tetap merasa puas setelah melakukan pembelian berulang				
3	Konsumen tidak pernah merasa dikecewakan dengan pelayanan informasi yang diberikan Staff PT Bola Intan Elastic				
<b>C</b>	<b>Kemudahan</b>				
1	Konsumen merasa puas dengan semua akses untuk menghubungi maupun bertemu Staff PT Bola Intan Elastic				
2	Konsumen merasa puas dengan kemudahan prosedur dari proses develop hingga delivery				
3	Konsumen merasa puas dengan mudahnya menjalin relasi dan komunikasi dengan Staff PT Bola Intan Elastic (adanya kecocokan dalam berkomunikasi)				
<b>D</b>	<b>Penanganan yang Cepat</b>				
1	Konsumen merasa puas karena keluhannya dapat terselesaikan tidak lebih dari 2x24 jam				
2	Konsumen merasa puas karena Staff PT Bola Intan Elastic selalu memberikan respon maksimal 1x24 jam				
3	Konsumen merasa puas karena tidak pernah menunggu lama saat memiliki janji temu dengan Staff PT Bola Intan Elastic				

\*\*\*

Terima kasih

**LAMPIRAN II. TABEL INDUK**

**Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi PT Bola Intan Elastic Dengan Kepuasan Konsumen**

No. Resp	BU	DP	LP	No Item Pertanyaan Variabel X																		No Item Pernyataan Variabel Y											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
8	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	
10	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
12	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	1	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	2	2	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
30	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	
32	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
34	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

38	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4				
40	1	1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
42	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
44	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
46	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
48	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4		
50	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
52	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	
54	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
56	2	1	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
58	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	
66	1	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
70	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	1	1	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
74	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3
76	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
78	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

84	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	2	3	2
86	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	4	3
88	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	2	1	2	3	2	3	2	2	1	4	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3
96	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2
98	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
104	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**Keterangan :**

No Resp : Nomor Responden

BU : Badan Usaha  
 (1) Perseroan Terbatas  
 (2) CV  
 (3) Perorangan/UD

DP : Domisili Perusahaan  
 (1) Jabota  
 (2) Diluar Jabota

LP : Lama Menjadi Pelanggan  
 (1) <1 tahun  
 (2) 1-5 tahun  
 (3) >5 tahun

## Lampiran III. Tabel Test Retest Reliabilitas

**TES VARIABEL KUALITAS PELAYANAN INFORMASI  
MINGGU PERTAMA**

**n = 10**

n	Item No.																		Total X <sub>1</sub>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
<b>1</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
<b>2</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	66
<b>3</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	57
<b>4</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	51
<b>5</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
<b>6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
<b>7</b>	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	63
<b>8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
<b>9</b>	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	60
<b>10</b>	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	57

**TES VARIABEL KUALITAS PELAYANAN INFORMASI  
MINGGU KEDUA**

**n = 10**

n	Item No.																		Total X <sub>1</sub>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
<b>1</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	57
<b>2</b>	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	65
<b>3</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	57
<b>4</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	51
<b>5</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	57
<b>6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
<b>7</b>	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	63
<b>8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
<b>9</b>	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	60
<b>10</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	56



**TES VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN**  
**MINGGU PERTAMA**  
**n = 10**

n	Item No.												Total Y <sub>1</sub>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	33
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	38
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	41
10	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	39

**TES VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN**  
**MINGGU KEDUA**  
**n = 10**

n	Item No.												Total Y <sub>1</sub>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	33
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	38
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	42
10	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	39