

INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Mustika

NIM : 20160502028

Adalah mahasiswa Program Studi Hubungan Masyarakat Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian tentang **“Efektivitas *Customer Relations Management* Di PT Karya Dua Anyam Terhadap Peningkatan Citra”**.

Identitas semua responden dan informasi yang diterima dalam penelitian ini akan dijamin kerahasiaannya dan menjadi tanggung jawab saya sebagai peneliti, apabila informasi yang diberikan merugikan Anda di kemudian hari.

Responden dimohon kesediaannya untuk menjawab pertanyaan/ pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti. Penelitian ini dipergunakan peneliti benar-benar untuk kepentingan penelitian, khususnya untuk membantu peneliti dalam penyusunan seminar proposal Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul. Peneliti tidak memaksa jika sekiranya Anda tidak bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tetapi apabila Anda menyetujuinya, maka peneliti meminta Anda untuk menandatangani lembar persetujuan, dan menjawab pertanyaan/ pernyataan yang telah disiapkan peneliti. Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

1. Kode Responden :
2. Nama Lengkap :
3. Nama Perusahaan :
4. Jabatan :
5. Alamat :

B. Soal *Customer Relations Management*

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Tingkat kemudahan pelanggan mendapatkan informasi melalui situs <i>websites</i> dan sosial media sangatlah mudah				
2	Tingkat informasi yang telah diberikan PT Karya Dua Anyam mengenai data pelanggan sangat terjamin kerahasiaannya				
3	<i>Customer relations</i> memberikan sikap cepat tanggap dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada anda				
4	Kemampuan <i>customer relations management</i> yang membuat suasana menjadi nyaman dalam menjaga hubungan baik dengan anda				
5	Tingkat kemudahan yang di berikan melalui transaksi transfer sangat membantu anda dalam proses pembayaran				
6	<i>Customer Relations Management</i> memberikan respon yang cepat dalam proses penanganan keluhan anda				
7	<i>Customer Relations Management</i> dapat menjaga hubungan komunikasi yang berkelanjutan dengan anda				

C. Soal Peningkatan Citra

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Anda terkesan dengan media sosial Du'Anyam karena mempunyai sumber daya manusia yang professional				
2	Anda terkesan dengan media sosial Du'Anyam karena pelayanannya yang cepat				
3	Anda percaya media sosial Du'Anyam karena jujur dan bertanggung jawab				
4	Anda percaya dengan postingan dimedia sosial Du'Anyam karena kualitas reputasinya yang baik				
5	Anda bersikap positif terhadap produk yang dijual Du'Anyam karena produknya yang berkarakter				
6	Anda bersikap positif terhadap media sosial Du'Anyam karena nilai eksklusifitasnya				

Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	7

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.684	.680	1,311

a. Predictors: (Constant), *customer relations management*

Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,307	1,249		1,847	,068
	<i>Customer relations management</i>	,736	,053	,827	13,787	,000

a. Dependent Variable: Peningkatan Citra

Mean

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	90	2	4	3.28	.475
X2	90	2	4	3.18	.413
X3	90	3	4	3.51	.503
X4	90	2	4	3.49	.525
X5	90	3	4	3.50	.503
X6	90	2	4	3.10	.542
X7	90	3	4	3.19	.394

Valid N (listwise)	90				
-----------------------	----	--	--	--	--

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	90	2	4	3.16	.422
Y2	90	3	4	3.30	.461
Y3	90	3	4	3.40	.493
Y4	90	2	4	3.09	.554
Y5	90	3	4	3.31	.466
Y6	90	2	4	3.17	.431
Valid N (listwise)	90				